



شركة مهارة  
للموارد البشرية  
Maharah Human  
Resources Company



# تحقيق النجاح المستدام

في جميع قطاعات الأعمال

تقرير الاستدامة  
2024

التغير المناخي لا يعترف  
بحدود وطنية ويهدد الحياة  
على كوكب الأرض.



خادم الحرمين الشريفين  
الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود

لإستقطاب العقول  
ورؤوس الأموال الى  
المملكة العربية  
السعودية، وللحفاظ على  
العقول ورؤوس الأموال  
السعودية يجب ان تقدم  
لهم جودة حياة مميزة  
وواحد من اعمدتها هي  
البيئة.



صاحب السمو الملكي  
الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز  
آل سعود ولي العهد ورئيس مجلس الوزراء

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# جدول المحتويات

## مقدمة

6	5	4	3	2	1
ملحق 1: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ..... 96	المحافظة على البيئة ..... 90	الحوكمة ..... 72	المجتمع ..... 40	استراتيجية ونهج الاستدامة ..... 24	نبذة عن التقرير ..... 4
الملحق 2: مقاييس الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لدول مجلس التعاون الخليجي ..... 100	الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) ..... 92	نهج الحوكمة المؤسسية ..... 74	كوارثنا ..... 42	إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ..... 26	تحقيق النجاح المستدام في مختلف قطاعات الأعمال ..... 6
الملحق 3: جدول إفصاحات مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) ..... 102	تحسين كفاءة استهلاك الطاقة ..... 93	مدونة قواعد السلوك ..... 77	حقوق الإنسان ..... 62	تقييم الأهمية النسبية ..... 28	لمحة عن الشركة ..... 12
	الإدارة المستدامة للمياه ..... 94	مكافحة الفساد ..... 80	تحسين تجربة العملاء ..... 64	استراتيجية الاستدامة ..... 30	لمحة سريعة عن "مهارة" ..... 14
	التعامل المسؤول مع النفايات ..... 95	الإبلاغ عن المخالفات ..... 81	تمكين المجتمعات المحلية ..... 69	دعم رؤية المملكة 2030 ..... 34	تواجدها الجغرافي ..... 16
		خصوصية البيانات والأمن السيبراني ..... 82		المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ..... 36	رحلة الشركة ..... 20
		إدارة المخاطر ..... 84		إشراك أصحاب المصلحة ..... 38	أبرز الإنجازات في مجال الاستدامة لهذا العام ..... 22

# نبذة عن التقرير

## هيكل التقرير

يستعرض هذا التقرير أداء شركة "مهارة" للموارد البشرية في مجال الاستدامة بشكل متكامل، مع تسليط الضوء على أبرز إنجازاتها واستراتيجيتها في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة للفترة المشمولة في التقرير والمنتبهة في 31 ديسمبر 2024.

كما يتناول التقرير عدداً من الجوانب المتعلقة بحوكمة الشركة، بالإضافة إلى معلومات عامة عنها. تتوفر نسخة من هذا التقرير على الإنترنت بصيغة (PDF). تجدر الإشارة إلى أن جميع البيانات المالية الواردة في هذا التقرير مذكورة بالمليون ريال سعودي، ما لم يُذكر خلاف ذلك، وقد يترتب على ذلك وجود فروقات بسيطة ناتجة عن التقريب.

## الإمتثال والإلتزام

تلتزم شركة "مهارة" بجميع القوانين والأنظمة واللوائح والمعايير المعمول بها، بالإضافة إلى الإرشادات ذات الصلة في إفصاحاتها، ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل في قسم الحوكمة من التقرير، وفي القوائم المالية والإيضاحات المتممة لهذه القوائم المرفقة بالتقرير السنوي لشركة "مهارة". تم إعداد البيانات المدققة الخاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وفقاً للمعايير والمبادئ والإرشادات التالية:

**GRI** المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) – معايير إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (مع الإشارة للمعايير المرجعية الصادرة منهم)

**UN** دول مجلس التعاون الخليجي - الدليل الإرشادي للإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في دول مجلس التعاون الخليجي

**ASB** مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)

يمكن الاطلاع على مؤشرات كل من معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، وإرشادات الإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في دول مجلس التعاون الخليجي في الملحق.

## إخلاء المسؤولية

قد يتضمن هذا التقرير بعض المعلومات التي تُعدّ "تطعية او توقعات مستقبلية" بموجب أنظمة الأوراق المالية المعمول بها (يشار إليها مجتمعة في هذا التقرير باسم "البيانات التطعية"). وغالباً ما تتضمن هذه البيانات أو تسبقها أو تليها عبارات مثل "يعتقد" أو "يتوقع" أو "يتنبأ" أو أي تعبيرات مماثلة. وتهدف هذه البيانات التطعية إلى تمكين المستثمرين المحتملين من فهم رؤى الإدارة وتوقعاتها للمستقبل، بحيث يمكنهم الاستناد إلى هذه الرؤى والتوقعات عند تقييم فرص الاستثمار. ورغم أن البيانات

التطعية الواردة في هذا التقرير تستند إلى افتراضات تراها إدارة الشركة معقولة، إلا أنه لا يمكن تقديم أي ضمانات بشأن دقة هذه البيانات، إذ قد تختلف النتائج الفعلية والأحداث المستقبلية بشكل كبير عن تلك المتوقعة في هذه البيانات. ولا تتحمل الشركة أي التزام بتحديث البيانات التطعية في حال تغيرت الظروف أو تقديرات الإدارة وأراؤها، إلا إذا كانت أنظمة الأوراق المالية المعمول بها تقتضي ذلك. وعليه، لا ينبغي لمن يقرأ هذا التقرير الاعتماد بشكل كبير على هذه البيانات التطعية.

## نطاق التقرير

يتناول هذا التقرير أداء شركة "مهارة" للموارد البشرية (شركة مساهمة سعودية) (يشار إلى شركة "مهارة" للموارد البشرية في هذا التقرير باسم "الشركة"). يُعدّ هذا التقرير هو أول تقرير استدامة تصدره شركة "مهارة" بعد تطوير استراتيجية الاستدامة للشركة في عام 2024، والمنبثق عن استراتيجية شركة مهارة العامة والتي تم اعتماد مجلس إدارة الشركة لها بعام 2023 حيث تعكس التزامنا المستمر بالشفافية وتحمل المسؤولية وتحقيق القيمة المستدامة.

يركز التقرير على الأحداث التي قد تؤثر بشكل كبير على قدرة الشركة على تحقيق القيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل، والتي يحتمل حدوثها بناءً على أسباب منطقية. ويتم استخدام مصطلح "نحن" أو "مهارة" أو "شركة مهارة للموارد البشرية" أو "الشركة" أو أي مصطلحات مشابهة بشكل متغير في التقرير. يجب قراءة هذا التقرير جنباً إلى جنب مع التقرير السنوي لمجلس الإدارة لعام 2024م، والذي يتضمّن مزيداً من التفاصيل حول استراتيجية الشركة وحوكمتها وأدائها المالي وعملياتها التشغيلية. يعرض هذان التقريران معاً صورة شاملة عن أداء شركة "مهارة" وأولوياتها.

## الفترة المشمولة في التقرير

يغطي هذا التقرير فترة 12 شهراً، والتي تبدأ من 1 يناير وتنتهي في 31 ديسمبر 2024 (فترة التقرير). ولم يعيد التقرير صياغة أي معلومات جوهرية واردة في تقارير سابقة، كما لا توجد تغييرات جوهرية مقارنة بالفترات المشمولة في التقارير السابقة.

## التواصل

للاستفسارات أو لمزيد من المعلومات بخصوص هذا التقرير، يُرجى التواصل مع ممثل علاقات المستثمرين لدينا على:

فهد العثمان

الجوال: +966 54 436 6577

البريد الإلكتروني: F.Alothman@maharah.com

أو

إدارة علاقات المستثمرين

الهاتف: +966 9200 09633

البريد الإلكتروني: investors@maharah.com



maharah.com

# تحقيق النجاح المستدام في مختلف قطاعات الأعمال

هدفنا في "مهارة" واضح: مساعدة الشركات التي نخدمها على النجاح من خلال توفير موارد بشرية موثوقة وماهرة ومتميزة.

سواء كنا ندعم المستشفيات، أو مقدمي الخدمات اللوجستية، أو سلاسل البيع بالتجزئة، أو الشركات الصناعية، فإننا نؤدي دوراً محورياً خلف الكواليس، حيث نحرص على تزويدهم بالموارد البشرية والدعم الذي يحتاجونه لتلبية متطلباتهم المتغيرة، وضمان سير أعمالهم بسلاسة، والنمو بشكل مستدام، وتحقيق أهدافهم وتلبية متطلباتهم طويلة الأجل.

ويعكس شعار تقرير هذا العام - "تحقيق النجاح المستدام في مختلف قطاعات الأعمال" - القيمة التي نقدمها لعملائنا، إلى جانب التزامنا المتزايد بتطبيق مبادئ الاستدامة في عملياتنا. وبصفتنا شركة رائدة في تقديم حلول الموارد البشرية في المملكة، فنحن ندعم طموحات مئات المؤسسات وأكثر من مئة ألف أسرة في مختلف أنحاء المملكة، بينما نواصل ترسيخ الممارسات المستدامة في جميع جوانب إدارة أعمالنا وحوكمتنا ونموننا.



## تحقيق الأثر من خلال عملائنا

تعمل شركة "مهارة" على تمكين الشركات في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية من خلال توفير قوى عاملة ماهرة تدعم العمليات اليومية وخطط النمو طويل الأجل في كل من قطاع خدمات الأعمال وقطاع خدمات الأفراد، ومن خلال توفير الكوادر المؤهلة لشغل أكثر من 400 وظيفة، نساعد عملائنا على تحسين الكفاءة التشغيلية، وتحقيق الأثر من خلال عملائنا.

## التقدم في أجندتنا الخاصة بالاستدامة

إلى جانب دعمنا المستمر لعملائنا، نواصل تعزيز أدائنا الداخلي في مجال الاستدامة. وخلال العام الماضي، قمنا بتوسيع نطاق مبادرات راحة ورفاهية الموظفين، وزيادة نسبة تمثيل المرأة والمواطنين في مواردنا البشرية، وتحسين مستوى الشفافية، والاستثمار في التقنيات الحديثة لتبسيط الخدمات، مع الحفاظ على أعلى معايير حماية البيانات والأمن السيبراني. تستند هذه الجهود إلى منظومة حوكمة قوية، وبرامج تدريب وتطوير محسنة، وشراكات مجتمعية جديدة، ما يعكس التزامنا بالنمو المسؤول والشامل.

## استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة: خارطة طريق واضحة لتحقيق التقدم المستدام

أطلقت "مهارة" في عام 2024 أول استراتيجية شاملة لها في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتهدف هذه الاستراتيجية إلى توجيه جهودنا حتى عام 2030. وترتكز هذه الاستراتيجية على ثلاث ركائز أساسية: **المجتمع، والحوكمة، والكوكب**، وترتكز على المجالات التي يمكننا من خلالها تحقيق أثر ملموس وقابل للقياس.

وتتمكّن هذه الاستراتيجية "مهارة" من دمج مبادئ الاستدامة في جميع عملياتها، وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة، ودعم الشركات التي نخدمها لتحقيق النجاح على المدى الطويل. كما تعكس هذه الاستراتيجية التزامنا بتعزيز التقدم المستدام، سواء داخل عملياتنا أو من خلال القيمة التي نقدمها لعملائنا.

## بناء الأثر على المدى الطويل

تؤدي "مهارة" دوراً محورياً خلف الكواليس له تأثير واسع ومستدام. فمن خلال تلبية احتياجات مئات المؤسسات من الكوادر الوظيفية، فإننا نسهم في دفع عجلة التنمية الوطنية في مختلف القطاعات. ومع اعتماد استراتيجية واضحة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، نركز على تمكين عملائنا من النمو بشكل أكثر استدامة، بينما نعمل في الوقت ذاته على تزويد "مهارة" بالأدوات التي تجعلها أكثر مرونة واستعداداً لمواجهة تحديات المستقبل. ويشكّل هذا التأثير المزيج الأساس الذي سنواصل من خلاله تحقيق النجاح المستدام، لعملائنا ولأنفسنا على حد سواء.

# كلمة رئيس مجلس الإدارة

إيرادات بقيمة

2.24  
مليار

معاً، نبني شركة لا  
تكتفي بتحقيق النتائج  
وتحسين الأداء، بل تقود  
برؤية ووعي ومسؤولية.

السادة المساهمين والشركاء  
وأصحاب المصلحة الكرام،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بينما نتأمل إنجازات 2024، نشعر بفخر كبير بالتقدم الذي أحرزته شركة "مهارة" وبما تم تحقيقه كإنجازات — ليس فقط في نمو أعمالها، بل أيضاً في دورها المتنامي كشريك وطني فاعل يدعم مسيرة التنمية المستدامة.

في مجال الحوكمة لضمان قدرتنا على إدارة المخاطر، واغتنام الفرص، وتلبية توقعات الجهات التنظيمية والعملاء والمستثمرين على حد سواء.

وفي الختام، أود أن أعبر عن خالص امتناني لمساهميننا وشركائنا على ثقتهم المتواصلة، ولأعضاء مجلس الإدارة على دعمهم وتوجيههم المستمرين. كما أود أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير لفريق القيادة التنفيذية وجميع موظفي "مهارة"، الذين يشكلون المحرك الحقيقي لمسيرتنا، ونجسدون قيم الشركة والتزامها. معاً، نبني شركة لا تكتفي بتحقيق النتائج وتحسين الأداء، بل تقود برؤية ووعي ومسؤولية.

نسأل الله التوفيق والسداد.

د. عبدالله بن سليمان العمرو  
رئيس مجلس الإدارة

مسار دمج مبادئ الاستدامة في جميع جوانب عملنا وخططنا المستقبلية. وستتولى الإدارة التنفيذية تنفيذ هذه الاستراتيجية، كما ستحظى بالدعم الكامل من مجلس الإدارة، الذي يؤكد مواصلة التزامه بضمان الرقابة الفاعلة والمواصلة مع أفضل ممارسات الحوكمة.

وبالتوازي مع ذلك، فقد حصلت "مهارة" خلال العام على شهادة أيزو 9001 لإدارة الجودة وشهادة أيزو 45001 للصحة والسلامة المهنية، مما يؤكد التزامنا بالمعايير العالمية للتميز التشغيلي ورفاهية الموظفين في بيئة العمل. ولا تقتصر أهمية هذه الشهادات على كونها اعترافاً رسمياً فحسب، بل إنها تجسد عزمنا وتوجهنا لبناء شركة أكثر مرونة، قائمة على منهجية واضحة، وتعتمد على أنظمة تدعم كلاً من الأداء والمسؤولية.

لطالما آمنا بأن الحوكمة الرشيدة عنصر أساسي لتحقيق الأداء المستدام. فهي تعزز الثقة، وتسهم في اتخاذ قرارات مدروسة مبنية على أسس سليمة، وترسخ مصداقيتنا لدى أصحاب المصلحة. ومع تطلعنا للمستقبل، سنواصل تطوير قدرتنا

لقد عملنا على ترسيخ دعائمنا المؤسسية، وتوسيع نطاق حضورنا في السوق، كما واصلنا الاستثمار في المجالات التي نعتز بالاستدامة أعمالنا على المدى الطويل. تأتي هذه الجهود منسجمة تماماً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، لا سيما تلك المرتبطة بتنمية الموارد البشرية، والتوظيف، وتعزيز نمو القطاعين العام والخاص، والتميز في الحوكمة.

حققت "مهارة" هذا العام أعلى إيرادات في تاريخها، لتبلغ نحو 2.24 مليار ريال سعودي، وهو ما يعكس متانة استراتيجيتنا وكفاءة نموذجنا التشغيلي، المدعوم بالحوكمة الرشيدة وقدرتنا على اتخاذ القرارات المدروسة. ويُعد هذا الإنجاز دليلاً على قدرتنا على النمو المتواصل مع الحفاظ على تركيزنا على تحقيق القيمة المستدامة على المدى الطويل.

وفي الوقت ذاته، شكّل إطلاق أول استراتيجية لشركة "مهارة" للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة خطوة مهمة جديدة في مسيرة نمو الشركة وتطورها، إذ تؤكد هذه الخطوة على التزامنا بالنمو المسؤول، وتحدد بوضوح

# كلمة الرئيس التنفيذي

مساهمات خيرية بقيمة

**+1 مليون** ريال

مع استمرار التركيز  
والتعاون، فإنني واثق من  
قدرتنا على مواصلة تحقيق  
النجاح المستدام لعملائنا  
وموظفينا ووطننا العزيز.



السلام عليكم ورحمة الله  
وبركاته.

شهد العام الماضي نقلة نوعية في مسيرة "مهارة"، ليس فقط على صعيد الأداء المالي والتشغيلي، بل أيضاً في كيفية فهمنا لدورنا وتطبيقها كجهة رائدة في قطاع الموارد البشرية، وتحملنا لمسؤولياتنا تجاه المجتمع والاقتصاد الوطني.

والفعاليات والمشاركات المجتمعية الأخرى. وتمثل هذه الجهود القيم التي نؤمن بها، والتأثير طويل الأمد الذي نطمح إلى تحقيقه.

ومع تطلعنا للمستقبل، فإن ما أنجزناه في عام 2024 قد وضع أساساً متيناً للمرحلة القادمة. كما تشكل استراتيجيات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة خارطة طريق واضحة نحو تعظيم أثرنا، وتعزيز شراكاتنا، و قدرتنا على إدارة المخاطر، والمساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية. كما أنها تمثل عنصراً أساسياً لتحقيق قيمة مستدامة على المدى الطويل، سواء لشركة "مهارة" أو لجميع من نخدمهم.

وفي الختام، أتقدم بجزيل الشكر لقيادة المملكة على دعمها المتواصل لقطاع الموارد البشرية. كما أود أن أشكر جميع أعضاء مجلس الإدارة الموقر على ثقتهم وتوجيههم، ولكل فرد في عائلة "مهارة" على حماسهم وتفانيهم والتزامهم برؤيتنا المشتركة. ومع استمرار التركيز والتعاون، فإنني واثق من قدرتنا على مواصلة تحقيق النجاح المستدام لعملائنا وموظفينا ووطننا العزيز.

عبدالعزیز الختیري  
الرئيس التنفيذي

النهج من التركيز على التزاماتنا، ووضع أهداف قابلة للقياس، وتوجيه مواردنا نحو المجالات ذات الأولوية في الأهمية للعملاء، أو الموظفين، أو القوى العاملة، أو المجتمع بشكل عام الذي ننتمي إليه.

نضع الأشخاص الذين نخدمهم ونوظفهم في صميم أعمالنا، ولهذا نستثمر باستمرار في تحسين تجربتهم المهنية، وتعزيز رفاهيتهم، وتطوير مهاراتهم، ويتضمن ذلك تطوير برامج تدريبية، ودعم مسارات التقدم الوظيفي، وتوفير بيئات عمل مريحة وخلاقة تكون قائمة على العدالة والاحترام والمساواة. يعتمد علينا عملائنا ليس فقط في توفير الموارد البشرية، بل أيضاً في الحفاظ على القيم والمعايير التي يؤمنون بها، ونحن نأخذ هذه المسؤولية على محمل الجد وملتزمون برفع مستوى المعايير في هذا القطاع.

لقد تشرفنا هذا العام بالحصول على تقدير وطني لجهودنا الرامية إلى تحسين تجربة العملاء، حيث حصلنا على جائزة تجربة العميل، وهي شهادة نعز بها وتعكس التزام فرق العمل لدينا وقوة علاقاتنا مع عملائنا. وفي السياق ذاته، واصلنا دعم المجتمع بشكل أوسع، من خلال مساهمات متعددة شملت تبرعاً خيراً بقيمة مليون ريال سعودي عبر منصة إحسان، إلى جانب عدد من المساهمات الاجتماعية، وبرامج دعم الموظفين،

وكان من أبرز الإنجازات التي حققناها خلال عام 2024 وضع أول استراتيجية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في تاريخ الشركة، وهو إنجاز مهم يمثل نقلة تحول في رحلتنا، ويضع "مهارة" في مقدمة الشركات في قطاعنا ومنطقتنا التي تتبى نهجاً منظماً وتطلعياً للاستدامة.

نفخر بهذا الإنجاز الذي يعكس طموحنا في أن نقود رؤية وهدف واضحين. فبصفتنا شركة تربط الأفراد بفرص العمل وتقدم خدمات الموارد البشرية الأساسية لمئات الشركات في مختلف أنحاء المملكة، فإننا ندرك أن تأثيرنا يتجاوز المعاملات التشغيلية اليومية. فكل قرار نتخذه، وكل موظف نوفر له فرصة عمل، وكل حل نقدمه، يترك أثراً أوسع على الصعيدين الوطني والاجتماعي، ويشمل ذلك خلق فرص عمل للمواطنين السعوديين، وتحسين ظروف العمل للقوى العاملة الوافدين، ومساعدة عملائنا في تحقيق أهدافهم التشغيلية والأهداف المتعلقة بالاستدامة.

لقد تم وضع استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة انطلاقاً من هذه المسؤوليات، وهي متوافقة تماماً مع استراتيجيتنا المؤسسية، مما يضمن دمج أولوياتنا في مجال الاستدامة في طريقة إدارتنا وتمييزنا لأعمالنا. وبمكثنا هذا

# لمحة عن الشركة

14 لمحة سريعة عن "مهارة"

16 تواجدا الجغرافي

18 نموذج أعمال الشركة

20 رحلة الشركة

22 أبرز الإنجازات في مجال الاستدامة لهذا العام

# لمحة سريعة عن "مهارة"

تأسست شركة "مهارة للموارد البشرية" كشركة مساهمة سعودية مقفلة عام 2013 بموجب القرار الوزاري رقم (80/ق) الصادر بتاريخ 1434/04/02 هـ (الموافق 2013/02/12م)، وبموجب السجل التجاري رقم (1010364538) الصادر بتاريخ 1434/04/07 هـ (الموافق 2013/02/17م). ومنذ انطلاقتها، تطورت "مهارة" بشكل متسارع لتصبح إحدى الشركات الوطنية الرائدة في توفير حلول الموارد البشرية لمختلف القطاعات داخل المملكة.

منذ تأسيسها، وظفت الشركة ما يزيد عن 160,000 من القوى العاملة والكفاءات المهنية من مختلف الجنسيات والخبرات من جميع انحاء العالم، وقدمت خدماتها لأكثر من 1,000 جهة من كبرى الشركات والمؤسسات الحكومية، إضافة إلى أكثر من 160,000 عميل من الأفراد.

على مدى العقد الماضي، وسعت "مهارة" نطاق خدماتها لتلبية جميع احتياجات سوق العمل المختلفة في المملكة، ابتداءً من تزويد قطاع خدمات الأعمال بالكوادر المؤهلة وصولاً إلى تقديم حلول متكاملة لقطاع خدمات الأفراد، حيث توفر الآن مجموعة واسعة من القوى العاملة والكفاءات والمهنيين الماهرة في أكثر من 400 مهنة متنوعة.

تدير "مهارة" أعمالها من مقرها الرئيسي في الرياض، وهي شركة مدرجة في السوق المالية السعودية (تداول). وتتمثل مهمتها الأساسية في تقديم خدمات التوسط لاستخدام الكوادر الوظيفية وتقديم خدمات القوى العاملة والتوظيف للقطاعات العامة والخاصة، إضافة إلى قطاع خدمات الأفراد.

أن تصبح "مهارة" الخيار الأول لتوفير القوى العاملة ذوي الكفاءات العالية في مختلف المجالات للمساهمة في تحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية في المملكة العربية السعودية

نلبي رغبة عملائنا في المملكة العربية السعودية بما يتماشى مع احتياجاتهم من خلال توفير حلول لقوى عاملة ذوي خبرة عالية، ونمو مستدام من خلال مشاريع جديدة وتحالفات استراتيجية

العمل كفريق - الشغف - ذوي رؤية - المواطنة - الالتزام

# الرؤية الرسالة القيم



565  
موظف

32%  
نسبة التمثيل النسائي

68%  
نسبة التوطين  
والسعودية

127.5  
مليون قيمة صافي الأرباح

2.24  
مليار قيمة الإيرادات

أكثر من  
27%  
نسبة نمو صافي الأرباح

أكثر من  
18%  
نسبة نمو الإيرادات

أكثر من  
48,000  
متوسط عدد القوى العاملة المتوفرة

تم استقطاب الكوادر  
الوظيفية من74  
دولة8  
مناطق  
في المملكة14  
مدينة24  
فرعًا

# تواجدنا الجغرافي

كما وسّعت "مهارة" نطاق أعمالها لتشمل دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تشغل اليوم فروعها في كل من أبوظبي ودبي، لتدعم بذلك استراتيجية التوسع الإقليمي وتقديم الخدمات خارج الحدود.

وقد عزّزت الشركة حضورها الرقمي لتدعم عمليات فروعها بشكل أكبر، حيث تتفاعل الشركة اليوم مع عملائها عبر تطبيقها سهل الاستخدام على الجوال، ومن خلال موقعها الإلكتروني وقنواتها الرقمية النشطة.

تقدم "مهارة" الخدمات لعملائها بكفاءة من مقرّها الرئيسي في حي الياسمين في الرياض مستفيدة من حضورها القوي عبر الفروع الفعلية والإلكترونية على حد سواء لضمان وصولها إلى كافة شرائح عملائها بكفاءة وبكل سرعة ويسر وسلاسة وعلى نطاق واسع، حيث تعمل الشركة من خلال 24 فرعًا يقدم خدمات مباشرة للعملاء، إلى جانب 6 فروع تقدم خدمات إلكترونية، موزعة في أكثر من 14 مدينة في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية.



# نموذج أعمال الشركة

القيمة المضافة للخدمات المقدمة لقطاع خدمات الأعمال وقطاع خدمات الأفراد بالإضافة للخدمات المقدمة الأخرى.

اختيار وكالات التوظيف الدولية وتأهيلها

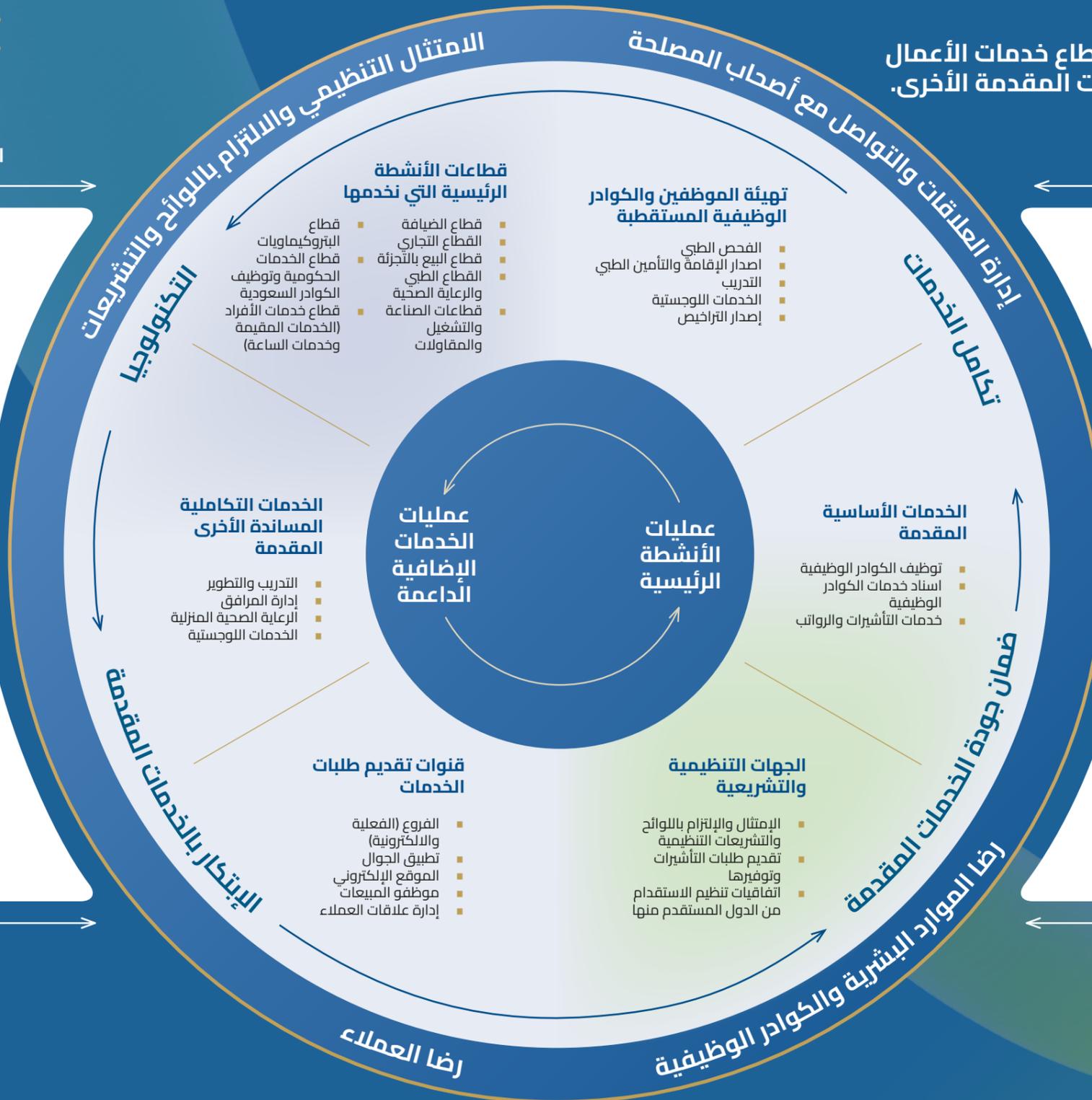
## وكالات التوظيف الدولية

- اختيار الموارد البشرية (القوى العاملة)
- إجراء المقابلات الشخصية
- إستقطاب وتوظيف الموارد البشرية
- استكمال إجراءات إصدار التأشيرات

## تلبية حجم الطلبات

### السفارات الأجنبية

- إدارة العلاقات الدولية
- تحسين إجراءات العمل



### تهيئة الموظفين والكوادر الوظيفية المستقطبة

- الفحص الطبي
- إصدار الإقامة والتأمين الطبي
- التدريب
- الخدمات اللوجستية
- إصدار التراخيص

### قطاعات الأنشطة الرئيسية التي نخدمها

- قطاع الضيافة
- القطاع التجاري
- قطاع البيع بالتجزئة
- القطاع الطبي
- والرعاية الصحية
- قطاعات الصناعة
- والمقاولات
- قطاع البيوتكنولوجيا
- الخدمات الحكومية وتوظيف الكوادر السعودية
- قطاع خدمات الأفراد (الخدمات المقيمة وخدمات الساعة)

### التكنولوجيا

### قطاعات الأنشطة الرئيسية التي نخدمها

- القطاع الحكومي وشبه الحكومي
- قطاع الشركات
- قطاع الافراد

## طلبات العملاء

### المهون الأساسية في الأنشطة الرئيسية للشركة

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>قطاع خدمات الأفراد</li> <li>العاملات المنزليات/ السائقون</li> <li>ممرضو الرعاية المنزلية</li> <li>المربيات</li> <li>الطهاة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>قطاع خدمات الأعمال</li> <li>الأطباء/الممرضون</li> <li>مندوبو المبيعات/التسويق</li> <li>عاملو الضيافة</li> <li>القوى العاملة العامة (غير المتخصصة)</li> <li>المهندسون والخبراء والمحترفون</li> </ul> |
|--|--|

## المزايا التنافسية لشركة "مهارة"

1. بنية تحتية متقدمة
2. بنية تقنية متطورة داعمة
3. قاعدة عملاء متنامية
4. علاقات استراتيجية واسعة
5. مجموعة متنوعة من الخدمات المبتكرة
6. موارد بشرية مؤهلة وذات خبرة

التوقعات المستقبلية لأحجام الطلبات وتحليلها

# رحلة الشركة

- إطلاق خدمة "لمسة لافندر"
- بدء إعداد استراتيجية الاستدامة
- إطلاق خدمات جليسة الأطفال
- إنجاز مشروع إدارة الالتزام وإدارة المخاطر
- تقديم مساهمة مجتمعية بقيمة مليون ريال سعودي
- حصول الشركة على جائزة SCXA لتجربة العميل السعودية عن أفضل برنامج للتعليم والتطوير في مجال تجربة العملاء
- الحصول على شهادة الايزو 9001 الخاصة بأنظمة إدارة الجودة وشهادة الايزو 45001 والخاصة بتطبيق معايير الصحة والسلامة المهنية
- اعتماد نظام عالمي لتخطيط موارد المؤسسة في الجوانب المالية وعمليات سلسلة الامداد، إلى جانب تنفيذ ستة مشاريع للتحويل الرقمي تركز على إدارة البيانات والنمذجة التنبؤية
- إطلاق برنامجين تدريبيين هما "الكفاءات المستقبلية" و "ماهرون"، اللذين يهدفان إلى تطوير وتعزيز مهارات موظفي الشركة
- الحصول على تصنيف AA من وكالة سمة للتصنيف الائتماني (تصنيف)

- إطلاق خدمات الضيافة للعملاء الأفراد
- إطلاق معهد أيادي للتدريب
- الموافقة على تخصيص أسهم الخزينة للموظفين

حصول الشركة على جائزة "أفضل شركة موارد بشرية"

- التوسع إلى الإمارات العربية المتحدة (مساند وتي بي إتش)
- إطلاق "نظام ماهر" (منصة متكاملة للنظام المالي وخدمات الموظفين والعملاء)

إطلاق برنامج "خدمة" (حل مرن لتوفير العمليات المنزليات حسب الطلب)

تأسيس الشركة

2024

2023

2022

2021

2020

2019

2018

2017

2016

2015

2014

2013

وصول الشركة للمركز الأول في عدد الكوادر الوظيفية المسند خدماتها

إطلاق خدمة "خبير"

إطلاق خدمة "مدار"

حصول الشركة على جائزة "أفضل بيئة عمل"

توقيع مذكرة تفاهم مع وزارة السياحة لتقديم خدمات إسناد للسعوديين (خدمة توفير الموارد البشرية المتخصصة)

اعتماد الاستراتيجية المؤسسية الجديدة (نمو)

إطلاق خدمات إسناد السعوديين

تأسيس شركة نبض للخدمات اللوجستية، ومعهد أيادي لخدمات تدريب العمالة المنزلية (من خلال شركة مسار النمو للاستثمار، المملوكة بنسبة 100% لشركة "مهارة")

انهاء الاكتتاب العام الاولي والبدء في تداول الأسهم في السوق المالية السعودية

بلوغ عدد القوى العاملة 30,000 عامل

تحقيق إيرادات بقيمة 1 مليار

بلوغ عدد القوى العاملة 10,000 عامل

## المحاور الثلاثة لاستراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة



يمكنكم الاطلاع على استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الكاملة، والتي تتضمن 10 موضوعات استراتيجية، والأهداف طويلة المدى، وكيفية توافق "مهارة" مع رؤية المملكة 2030 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، في قسم الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في هذا التقرير.

اقرأ الفصل التالي لمعرفة المزيد

## الخدمات والبرامج والمشاريع الجديدة

وانطلاقاً من التزامنا بخدمة المجتمع، نطمننا حملة "مهارة" للترع بالدم، كما قدمنا مساهمة مجتمعية بقيمة مليون ريال لدعم المبادرات المحلية.

في عام 2024، عززنا قدراتنا الداخلية من خلال إنجاز مشروع إدارة الإلتزام وإدارة المخاطر، لن دعم بذلك ممارسات الحوكمة والرقابة على المخاطر لدينا. وفي الوقت ذاته، واصلنا تنويع محفظة خدماتنا المخصصة للأفراد من خلال إطلاق عدة حلول موجهة لهم.

وتضمنت هذه الخدمات "لمسة لافندر" للرعاية المنزلية، وخدمة جليسة الأطفال المحترفة، وخدمة "مدار"، المصممة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للأسر في جميع أنحاء المملكة.

## الجوائز والشهادات

بفضل تركيزنا المستمر على رفع مستوى الجودة والارتقاء بخدمة العملاء وتحسين بيئة العمل، حصلنا على إشادة وتقدير من جهات خارجية، إذ فرنا بجائزة SCXA لتجربة العميل السعودية لأفضل برنامج للتعليم والتطوير في مجال تجربة العملاء، كما حصلنا الجائزة الذهبية عن فئة تجربة العملاء على المستوى الوطني.

إضافة إلى ذلك، لنا هذا العام جائزة "أفضل بيئة عمل" و"بيئة عمل صحية". كما حصلنا على شهادة ISO 9001 لنظم إدارة الجودة، وشهادة ISO 45001 للصحة والسلامة المهنية، مما يعكس التزامنا بتطبيق المعايير العالمية وتحقيق التميز التشغيلي.



# أبرز الإنجازات في مجال الاستدامة لهذا العام

## وضع استراتيجية جديدة للاستدامة

لتحقيق تأثير إيجابي على البيئة والمجتمع والحوكمة، مع التزامنا في الوقت ذاته بالمعايير العالمية والأولويات الوطنية وتوقعات أصحاب المصلحة.

نعتبر في "مهارة" الاستدامة ركيزة أساسية لنجاحنا على المدى الطويل، ونسعى من خلالها إلى المساهمة في دعم رؤية المملكة 2030، وقد فضلت استراتيجيتنا للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 2030-2025 خارطة الطريق التي تتبعها

## رسالتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تعزز مساهمة "مهارة" على الصعيدين الاجتماعي والبيئي من خلال الحوكمة المسؤولة، والتنمية الشاملة للمواهب، من واجب ديني وأخلاقي يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية المملكة لعام 2030

## رؤيتنا في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

المساهمة في تحقيق الاستدامة وخدمة المجتمع عبر إحداث تأثير إيجابي وبناء لمجتمع مزدهر وحيوي.

بالإضافة إلى المواطنة مع

رؤية  
VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

# استراتيجية ونهج الاستدامة

إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة 26

تقييم الأهمية النسبية 28

استراتيجية الاستدامة 30

دعم رؤية المملكة 2030 34

المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة 36

إشراك أصحاب المصلحة 38



# إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

في "مهارة"، نؤمن بأن الاستدامة جزء لا يتجزأ من قيادتنا وعملياتنا ونموها، لذا نحرص على تحقيق قيمة طويلة المدى توازن بين أداء الأعمال من جهة، ومسؤوليتنا تجاه الأفراد والمجتمع والبيئة من جهة أخرى.

يعتمد نهجنا على الحوكمة الرشيدة، وتعزيز الثقة مع أصحاب المصلحة، وتمكين موظفينا، وتحقيق التميز في تقديم الخدمات، بما يضمن انسجامنا مع الأولويات الوطنية وأفضل الممارسات العالمية.

## أولويات الاستدامة

### 1. الإشراف الفعال من مجلس الإدارة

مجلس إدارة ذو نهج استباقي يحرص على حماية مصالح المساهمين وضمان الحوكمة الاستراتيجية الفعالة، ليدعم استقرار الشركة والحفاظ على استمرار ريادتها في السوق على المدى الطويل.

### 3. الالتزام بمبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

الالتزام شامل بالاستدامة على مستوى أقسام الشركة وإداراتها كافة، من خلال حماية البيئة، ودعم المشاركات المجتمعية، والحفاظ على حقوق الموظفين، وتطبيق أنظمة حوكمة تركز على القيم.

### 5. التوسع المستدام للأعمال

استثمارات استراتيجية في قطاعات ذات عوائد مرتفعة تدعم نشاط "مهارة" الرئيسي وتساعدنا في تحقيق الربحية وزيادة حصتها السوقية على المدى الطويل.

### 2. دعم استقرار الإدارة التنفيذية والحفاظ على الكفاءات

فريق ثابت من المديرين التنفيذيين ذوي الخبرات الواسعة، مدعوم بمواهب وكفاءات متميزة، يحافظ على استمرارية أعمال الشركة ونموها المستدام.

### 4. نموذج أعمال يركز على العميل

التركيز على تنويع الخدمات، ورفع مستوى رضا العملاء، وتحسين الجودة بشكل مستمر، بما يعزز مرونة الشركة ويرسخ مكانتنا في السوق على المدى الطويل.

## تضمن معايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملياتنا

على شهادة أيزو 45001:2018 للصحة والسلامة المهنية، والتي تعكس حرصنا على صحة ورفاهية الموظفين. تدعم هذه الشهادات ركائز الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية التي يقوم عليها نهجنا تجاه شؤون الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، كما تضمن توافق عملياتنا مع المعايير العالمية السائدة.

في إطار جهودنا الشاملة في مجالات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، حصلت "مهارة" على شهادات دولية تعكس التزامنا بممارسات الأعمال المسؤولة والمستدامة، فعلى سبيل المثال، حصلت الشركة على شهادة أيزو 9001:2015 لإدارة الجودة، والتي تساعدنا على تقديم خدمات عالية الجودة بشكل مستمر، كما حصلت

## نهجنا في الاستدامة

### تمكين الموارد البشرية

نعمل من خلال برنامج التحول في الرأس مال البشري على الاستثمار في اختيار أفضل الكفاءات وتدريبها وتنمية مواهبها، مع توفير بيئة عمل تدعم الابتكار والتقدم الوظيفي.

### تحسين بيئة العمل الداخلية

نحرص على تهيئة بيئة عمل عائلية تشجع الموظفين على التعاون فيما بينهم، وتدعم رفاهيتهم، وتُعزز ثقافة إيجابية شاملة للجميع.

### تحسين تجربة العميل

صممنا قنوات لخدمة عملائنا، مثل تطبيق "مهارة" وشبكة فروعنا ووسائل التواصل الاجتماعي، بحيث نضمن تقديم خدمة فعّالة وعالية الجودة وسهولة الوصول لتوفير أفضل تجربة لعملائنا.

### تعزيز ثقة المساهمين

نعتمد إطار حوكمة فعّال كما تنطبق مبادئ الشفافية والإفصاحات الواضحة لكسب ثقة المستثمرين وضمان استمرارية المسؤولية.

### إشراك أصحاب المصلحة

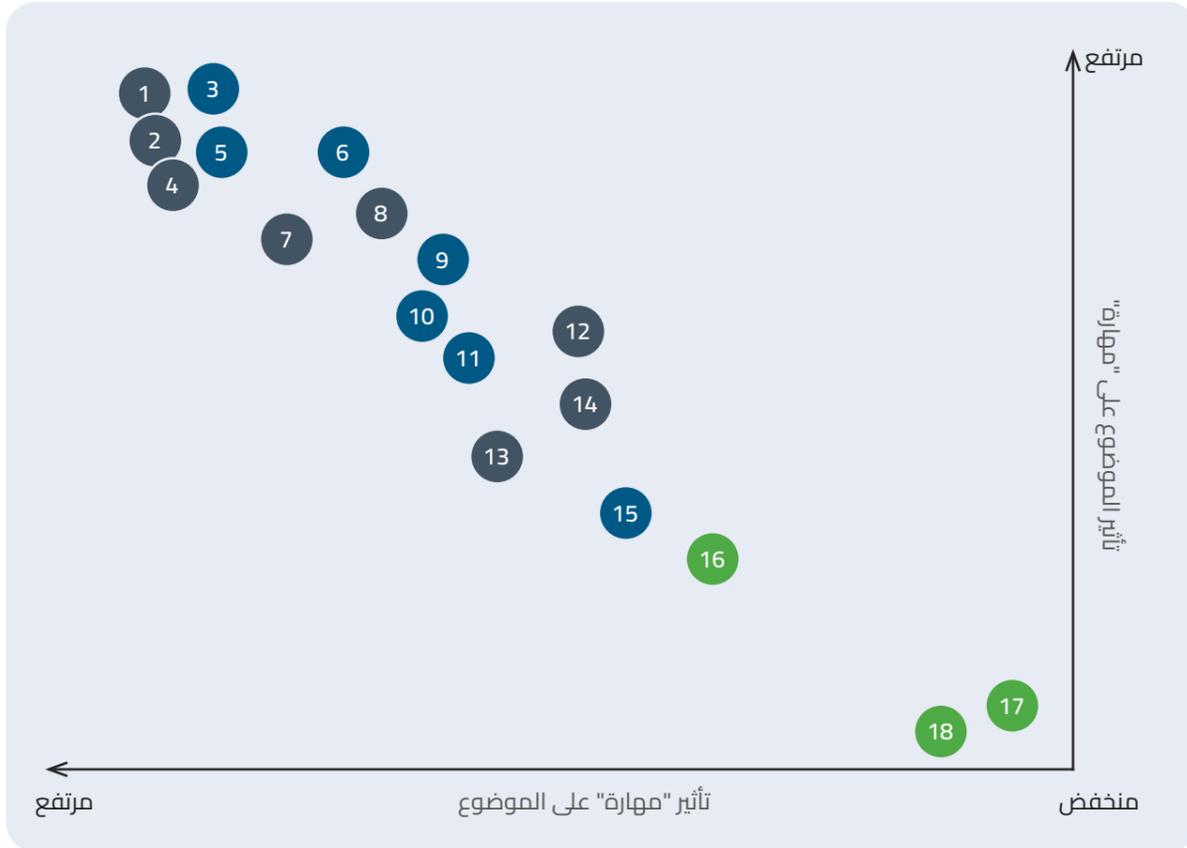
نحرص على تفعيل قنوات الحوار وإبقائها مفتوحة مع جميع أصحاب المصلحة، ونسعى إلى تعظيم القيمة المشتركة طويلة الأمد للموظفين والعملاء والشركاء والمجتمع ككل.

### تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية

نحرص على إحداث أثر إيجابي في المجتمع عبر الشراكات الاستراتيجية مع المنظمات غير الربحية، والمساهمات المالية، والمبادرات التعاونية التي تهدف إلى تلبية احتياجات المجتمع.



قائمة "مهارة" للموضوعات الجوهرية (مرتبة حسب الأولوية)



### البيئية

إدارة الموارد	16
إدارة النفايات والاقتصاد الدائري	17
تغير المناخ وإدارة الطاقة	18

### الاجتماعية

الموارد البشرية: جذب المواهب ودعمها وتطويرها	3
التوطين والسعودة	5
حقوق الإنسان	6
تجربة العملاء والتميز التشغيلي	9
التنوع والمساواة والشمولية	10
الرفاهية والصحة والسلامة المهنية	11
برامج الاستثمار المجتمعي ودعم المجتمع	15

### الحوكمة

أخلاقيات العمل والنزاهة	1
خصوصية البيانات وأمن المعلومات	2
التحول الرقمي والابتكار	4
النمو والاستقرار المالي	7
إدارة المخاطر	8
النهج المسؤول في الحوكمة والإفصاح	12
إشراك أصحاب المصلحة	13
المشتريات المستدامة والمسؤولية اجتماعيًا	14

# تقييم الأهمية النسبية

تهدف تقييمات الأهمية النسبية التأثيرية إلى تحديد قضايا الاستدامة الأكثر أهمية بالنسبة لشركة "مهارة" وترتيبها حسب الأولوية، مع تقييم أثر الشركة على الاقتصاد والمجتمع والبيئة.

## آلية تقييم الأهمية النسبية

- في إطار جهودها لإعداد استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، أجرت "مهارة" عام 2024 أول تقييم رسمي للأهمية النسبية، اعتمادًا على مبدأ الأهمية النسبية التأثيرية وكان الهدف من هذا التقييم تحديد موضوعات الاستدامة التي يؤثر فيها نشاطنا بشكل كبير على الأفراد والبيئة والاقتصاد، والتي تهم أصحاب المصلحة بشكل خاص.
- استند هذا التقييم إلى المعايير العالمية لإعداد التقارير، ومقارنات الأداء مع الشركات المماثلة، والاتجاهات السائدة في مجالات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على مستوى القطاع. تم تحديد 18 موضوعًا جوهريًا في المرحلة الأولى، وبعد ذلك، تواصلنا مع أكثر من 110 طرفًا من أصحاب المصلحة، من داخل الشركة وخارجها، لتقييم أهمية هذه الموضوعات من خلال الاستبيانات والمقابلات، ثم حللنا النتائج وربيناها حسب الأولوية بناءً على مدى ارتباطها بأنشطة "مهارة" وتوقعات أصحاب المصلحة.
- أجرينا مقابلات مع فريق الإدارة لجمع الآراء الداخلية ووعنا استبيانات على أكثر من 110 من أصحاب المصلحة، من بينهم موظفون وعمال ومساهمون ومنظمات غير حكومية ومنظمات غير ربحية.
- حللنا نتائج الاستبيانات لتقييم مدى التأثير المتوقع لكل موضوع على "مهارة" وتأثيرها عليه.
- إرجعنا تجارب الشركات المماثلة لفهم أبرز التحديات المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة التي واجهتها في القطاع.



تضمن هذه الآلية أن يظل نوجنا تجاه الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة مركزًا على الموضوعات الجوهرية، ومبنيًا على الأدلة، ومتوافقًا مع توقعات أصحاب المصلحة، فيما نواصل تطوير ممارساتنا في مجال الاستدامة.

### الخطوة الأولى: تحديد الموضوعات الإستراتيجية الجوهرية

الخطوة الثانية: تحديد مجالات التأثير

### الخطوة الثالثة: إشراك أصحاب المصلحة

### الخطوة الرابعة: تحليل النتائج

### الخطوة الخامسة: ترتيب الموضوعات الجوهرية حسب الأولوية

# استراتيجية الاستدامة

في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع ضمان التوافق مع الأطر العالمية والأهداف الوطنية وتوقعات أصحاب المصلحة.

تضع استراتيجيتنا للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة خلال الأعوام (2025-2030) خارطة طريق واضحة تهدف إلى إحداث أثر إيجابي

في "مهارة"، نؤمن أن الاستدامة هي الركيزة الأساسية لنجاحنا على المدى الطويل، وجزء مهم من مساهمتنا في تحقيق رؤية المملكة 2030.

تهدف استراتيجيتنا للاستدامة إلى ضمان أن كل تقدم نحزله في الموضوعات الأساسية يدعم ويسرع تحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل مباشر. ويتيح لنا هذا الهيكل المتدرج تنسيق العمل على جميع مستويات الشركة، مما يساعدنا في رسم طريق واضح لتحقيق رؤيتنا ورسالتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

على الاستقرار وتعزيز قدراتنا الداخلية لتحقيق أهداف الاستدامة الشاملة.

واستنادًا إلى هذا الأساس، حددنا عشرة أهداف استراتيجية في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يرتبط كل منها بمجموعة من الأهداف القابلة للقياس، وتمثل هذه الأهداف المجالات الرئيسية التي نركز عليها "مهارة" لتحقيق أثر مستدام وطويل الأمد في الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة.

تتمحور استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لدى شركة "مهارة" حول خمس موضوعات رئيسية تشكل الأساس الذي تستند إليه جميع جهودنا في مجال الاستدامة. وتعكس هذه الموضوعات الجوهرية الوظائف الحيوية التي تساعد في الحفاظ على سير العمليات اليومية، وتُعزز القدرة على مواجهة التحديات على المدى الطويل، وتوفر الأساس المتين لتنفيذ المبادرات المستقبلية بنجاح. كما تُعد هذه الموضوعات ضرورية للحفاظ

## رؤيتنا

المساهمة في تحقيق الاستدامة وخدمة المجتمع عبر إحداث أثر إيجابي وبناء مجتمع مزدهر وحيوي.

في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

## رسالتنا

تعزيز مساهمة "مهارة" على الصعيدين الاجتماعي والبيئي من خلال الحوكمة المسؤولة، والتنمية الشاملة للمواهب، من واجب ديني وأخلاقي يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية المملكة لعام 2030.

في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة



### لمحة عامة عن استراتيجية الاستدامة (2025-2030)

تمكين "مهارة"



بالتركيز على الإدارة الداخلية، والأنظمة الأساسية، والحوكمة الفعالة لإدارة المخاطر

تميز خدماتنا



بالتركيز على تقديم خدمات متميزة، وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة للقوى العاملة، وإدارة الشركات التابعة

تعزيز قدرات توفير خدمات القوى العاملة



بالتركيز على العملاء الحاليين واحتياجاتهم المستقبلية

محاور الاستراتيجية المؤسسية

رسالتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

رؤيتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

الحوكمة

- ضمان خصوصية وأمن البيانات
- التمسك بأعلى المعايير في ممارسات أخلاقيات العمل والنزاهة
- الحفاظ على ممارسات حوكمة فعالة

المجتمع

- دعم مواهبنا وتطويرها
- تعزيز رفاهية مواهبنا وتوفير بيئة آمنة وصحية لهم
- احترام والحفاظ على حقوق الإنسان
- دعم المجتمعات المحلية
- تقديم خدمات شاملة وعالية الجودة لعملائنا
- تشجيع تنوع المواهب والشمولية

الكوكب

- تقليل بصمتنا البيئية: انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، والنفايات، واستهلاك الطاقة

الموضوعات الاستراتيجية في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

إشراك أصحاب المصلحة

الشفافية

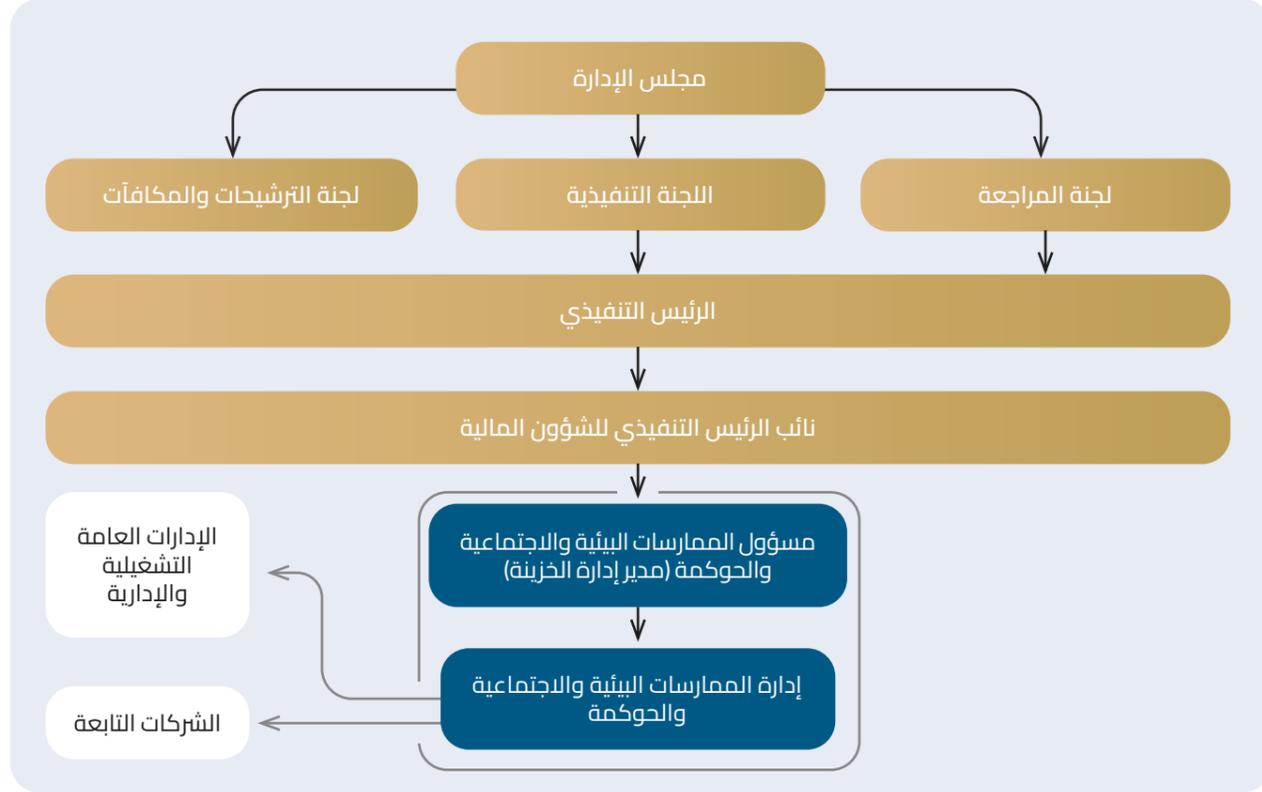
إدارة المخاطر

النمو والاستقرار المالي

التحول الرقمي والابتكار

الموضوعات الأساسية

## الإشراف على استراتيجية الاستدامة



جهود تنفيذ معايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بين الأقسام، بالإضافة إلى توحيد بيانات الأداء وتقرير التقدم المحقق.

في إطار تعزيز هيكل الحوكمة لديها، تخطط "مهارة" لتشكيل لجنة توجيهية لتنفيذ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بقيادة الرئيس التنفيذي، لتقديم التوجيه الاستراتيجي والدعم الاستشاري فيما يخص أولويات قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في المرحلة القريبة القادمة.

يضمن هذا الهيكل الإشرافي والرقابي متعدد المستويات دمج معايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في مختلف مستويات الشركة، من خلال تحديد واضح للمسؤوليات، وتعزيز التعاون بين الأقسام، وتفعيل دور القيادة على المستويات كافة.

والاجتماعية والحوكمة من خلال مراجعة موضوعات مثل مكافآت الموظفين التنفيذيين المرتبطة بأدائهم في هذا المجال وضمان توافق الشركة مع أهداف الاستدامة بشكل عام.

**الرئيس التنفيذي - يتولى الإشراف الاستراتيجي على تطبيق استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، بدءاً من اعتمادها وتنفيذها وصولاً إلى متابعة نتائجها.**

**رئيس إدارة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة - يدير التنسيق اليومي ويشغل أيضاً منصب مدير إدارة الخزينة، حيث يعمل على ضمان التعاون بين الأقسام المختلفة، ويرفع تقاريره مباشرة إلى الرئيس التنفيذي حول سير التنفيذ وأي تحديثات مقترحة للاستراتيجية.**

**إدارة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة - مركز العمليات المسؤول عن تنسيق**

في "مهارة"، ندمج حوكمة الاستدامة في مختلف مستويات الشركة لضمان الالتزام والموثمة المستمرين باستراتيجيتنا الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتحقيق أهدافنا على المدى الطويل.

**مجلس الإدارة - يتحمل المسؤولية العامة في توجيه مسار الاستدامة لدينا. يراجع المجلس سنويًا تنفيذ استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ويتأكد من تطبيق أولويات الاستدامة ضمن الأجنحة الاستراتيجية الشاملة للشركة.**

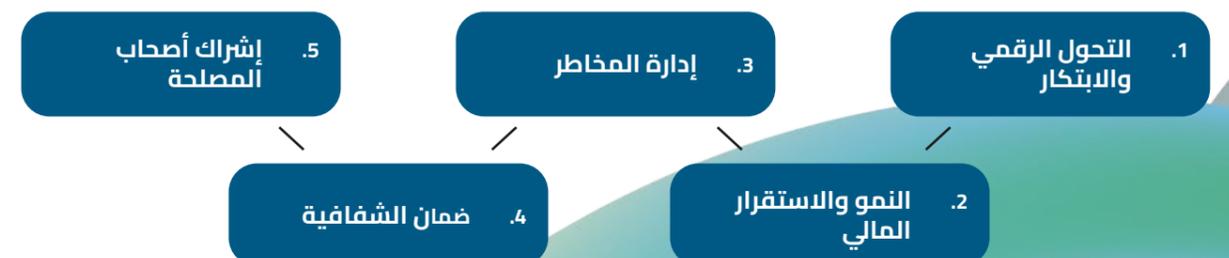
**لجنة المراجعة - تقدم الدعم لمجلس الإدارة وتؤدي دورًا محوريًا في الإشراف على تضمين معايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن إدارة مخاطر المؤسسة وتقرير الاستدامة.**

**اللجنة التنفيذية ولجنة الترشيحات والمكافآت - تسهمان في الإشراف على جوانب الممارسات البيئية**

## الموضوعات الاستراتيجية في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

الموضوع الاستراتيجي	هدفنا	الموضوع الجوهرى ذو الصلة وموائمه
<b>المجتمع</b>		
دعم مواهبنا وتطويرها <sup>1</sup>	تمكين مواهبنا من خلال التدريب المستمر وتوفير بيئة عمل راعية للإبداع والابتكار	<ul style="list-style-type: none"> <li>الموارد البشرية: جذب المواهب ودعمها وتطويرها</li> <li>التوطين والسعودة</li> </ul>
تعزيز رفاهية المواهب وتوفير بيئة آمنة وصحية لهم	ضمان ظروف عمل ومعيشة آمنة وصحية وداعمة لمواهبنا، من خلال الالتزام بأعلى معايير السلامة والرفاهية	<ul style="list-style-type: none"> <li>الرفاهية والصحة والسلامة المهنية</li> </ul>
تشجيع تنوع المواهب والشمولية	بناء ثقافة شاملة للجميع، تُرَقَّب بالتنوع وتقدَّر الاختلاف بين المواهب	<ul style="list-style-type: none"> <li>التنوع والمساواة والشمولية</li> </ul>
احترام والحفاظ على حقوق الإنسان	ضمان الالتزام بأعلى معايير حقوق الإنسان، والحد من المخاطر في جميع العمليات وأنشطة سلسلة الإمداد	<ul style="list-style-type: none"> <li>حقوق الإنسان</li> <li>المشتريات المستدامة والمسؤولية اجتماعيًا</li> </ul>
دعم المجتمعات المحلية	المساهمة في نمو وازدهار المجتمعات المحلية من خلال دعم التعليم والرعاية الصحية ورعاية الأطفال وتطوير البنية التحتية والتنمية الحضرية، بما يلبي احتياجات هذه المجتمعات	<ul style="list-style-type: none"> <li>برامج الاستثمار المجتمعي ودعم المجتمع</li> </ul>
تقديم خدمات شاملة وعالية الجودة لعملائنا	العمل باستمرار على تحسين جودة الخدمات وشموليتها، لتتجاوز توقعات العملاء في كل مرة نتعامل معهم	<ul style="list-style-type: none"> <li>تجربة العملاء والتميز التشغيلي</li> <li>التنوع والمساواة والشمولية</li> </ul>
<b>الحوكمة</b>		
التمسك بأعلى المعايير والممارسات الأخلاقية	الالتزام بأعلى معايير الأخلاق والنزاهة، وتبني سياسة صارمة بعدم التسامح مع أي شكل من أشكال الفساد	<ul style="list-style-type: none"> <li>التمسك بأعلى المعايير في ممارسات أخلاقيات العمل والنزاهة</li> <li>المشتريات المستدامة والمسؤولية اجتماعيًا</li> </ul>
ضمان خصوصية وأمن البيانات	ضمان توافق ممارسات حماية البيانات لدينا باستمرار مع المعايير العالمية المعتمدة في القطاع	<ul style="list-style-type: none"> <li>خصوصية البيانات وأمن المعلومات</li> </ul>
الحفاظ على ممارسات حوكمة فعالة	تطبيق أفضل الممارسات في الحوكمة المؤسسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>النهج المسؤول في الحوكمة والإفصاح</li> </ul>
<b>الكوكب</b>		
تقليل بصمتنا البيئية: انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، والنفايات، واستهلاك الطاقة.	تطوير نهجنا في التعامل مع آثار المناخ، وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة، وإدارة النفايات، بما يتوافق مع الأهداف الوطنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة الموارد</li> <li>إدارة النفايات والاقتصاد الدائري</li> <li>تغير المناخ وإدارة الطاقة</li> <li>المشتريات المستدامة والمسؤولية اجتماعيًا</li> </ul>

### الموضوعات الأساسية



<sup>1</sup> تشير المواهب إلى الموظفين والعمال، وتقصد بالموظفين فريق عمل شركة "مهارة"، في حين تقصد بالعمال الكوادر والقوى العاملة التي تقدمها الشركة للعملاء من الأفراد والشركات.

الموضوع الاستراتيجي في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	أهداف رؤية المملكة 2030	كيف ندعم هذه الأهداف
تشجيع تنوع المواهب والشمولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>رفع نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل من 22% إلى 30%</li> <li>بناء بيئة عمل حاضنه وممكنه توفر فرصا للجميع</li> <li>تمكين دمج ذوي الهمم في سوق العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة مشاركة المرأة في الكوادر الوظيفية، مع تحقيق نسبة 32% من إجمالي الموظفين في عام 2024</li> <li>ضمان تكافؤ الفرص في التوظيف والتطوير والترقية العمل على دمج ذوي الاحتياجات الخاصة عن طريق تحسين إمكانية وصولهم واندماجهم في المجتمع</li> </ul>
احترام والحفاظ على حقوق الإنسان	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز قيم المساواة والشفافية</li> <li>تحسين ظروف العمل والمعيشة للقوى العاملة الوافدة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ترسيخ العدالة والشفافية في جميع ممارسات التوظيف والتعيين</li> <li>حماية حقوق العمال عبر توفير آليات للتظلم والرقابة الأخلاقية</li> <li>تحسين أوضاع العمال الوافدين عبر تطبيق معايير ثابتة للرعاية والدعم</li> </ul>
دعم المجتمعات المحلية	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز تركيز الشركات على مسؤولياتها الاجتماعية</li> <li>تشجيع العمل التطوعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المساهمة في المبادرات الخيرية، بما في ذلك تقديم تبرعات بقيمة مليون ريال سعودي عبر منصة إحسان</li> <li>تشجيع الموظفين على الانخراط في الأنشطة التطوعية وبرامج المسؤولية الاجتماعية</li> <li>دعم مبادرات التعليم والصحة والرفاهية المتوافقة مع الأولويات الوطنية</li> </ul>
تقديم خدمات شاملة وعالية الجودة لعملائنا	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين جودة وكفاءة الخدمات عبر الابتكار الرقمي والتفاعل مع العملاء</li> <li>توفير منصات وخدمات يمكن للجميع الاستفادة منها بما في ذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة</li> <li>ضمان الاستجابة السريعة والشاملة عبر جمع ملاحظات العملاء بشكل مستمر</li> </ul>
<b>الحكومة</b>		
التمسك بأعلى المعايير في ممارسات أخلاقيات العمل والنزاهة	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز قيم التميز والانضباط</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم برامج تدريبية إلزامية على أخلاقيات العمل وإجراء مراجعات دورية للحفاظ على أعلى المعايير</li> <li>الالتزام التام بسياسة عدم التسامح مع الفساد والتجاوزات السلوكية وغير المهنية.</li> </ul>
ضمان خصوصية البيانات وأمن المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> <li>تنمية الاقتصاد الرقمي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>دعم الاقتصاد الرقمي عبر منصات آمنة وأنظمة لحماية الخصوصية وأمن المعلومات.</li> <li>تدريب الموظفين والموردين على بروتوكولات أمن المعلومات والامتثال</li> <li>حماية بيانات أصحاب المصلحة من خلال أطر قوية لحوكمة البيانات</li> </ul>
الحفاظ على ممارسات حوكمة فعالة	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز قيم المساواة والشفافية</li> <li>زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مواءمة السياسات الداخلية مع أهداف الحوكمة والشفافية لرؤية المملكة 2030</li> <li>تعزيز أطر الامتثال لمواكبة التغيرات في التنظيمات واللوائح المحلية</li> <li>توحيد ممارسات الإفصاح وإعداد التقارير لتتماشى مع المعايير الدولية</li> </ul>
<b>الكوكب</b>		
تقليل بصمتنا البيئية: انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، والنفايات، واستهلاك الطاقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>ضمان الاستدامة البيئية</li> <li>تحقيق صافي انبعاثات صفرية (GHG) بحلول عام 2060</li> <li>خفض الانبعاثات الكربونية بمقدار 278 مليون طن سنوياً بحلول عام 2030 (مبادرة السعودية الخضراء)</li> <li>تحويل 90% من النفايات عن مكبات النفايات بحلول عام 2040</li> <li>خفض هدر الغذاء بنسبة 50% بحلول عام 2030 (برنامج التحول الوطني)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تشجيع الاستخدام المسؤول للطاقة وتعزيز كفاءة استهلاكها في جميع العمليات</li> <li>تحسين ممارسات إدارة النفايات وتقليل الأثر البيئي</li> <li>دعم أهداف رؤية المملكة 2030 ومبادرة السعودية الخضراء من خلال تطبيق إجراءات استدامة داخلية</li> </ul>

# دعم رؤية المملكة 2030

ونحن ملتزمون بتحقيق أثر دائم عبر توفير وظائف مستدامة، ودمج العمالة الوافدة بطريقة مسؤولة، والتعاون مع شركائنا في القطاعين الحكومي والخاص، وسواءً كان هدفنا توسيع نطاق برامج التدريب المهني، أو تعزيز مشاركة المرأة في سوق العمل، أو الارتقاء بمستوى رفاهية القوى العاملة، فإننا نحرص دائماً على أن تكون عملياتنا متوافقة مع الرؤية الأشمل لبناء اقتصاد وطني أكثر تنوعاً واستدامة وقدرة على مواكبة تحديات المستقبل.

نؤمن في "مهارة" بأن دورنا يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأهداف رؤية المملكة 2030، وبصفتنا شركة متخصصة في تطوير الكوادر الوظيفية، فإننا نسهم بشكل مباشر في دعم الأولويات الوطنية من خلال توفير فرص العمل، وتعزيز برامج التوظيف والسعودة، والإسهام في بناء سوق عمل أكثر شمولاً وتنوعاً. وهكذا، لا تقتصر جهودنا على دعم النمو الاقتصادي فحسب، بل تمتد لتشمل الأهداف الاجتماعية الأوسع مثل بناء مجتمع قوي و متمكن.

## الأهداف الشاملة لرؤية المملكة 2030

اقتصاد مزدهر	مجتمع حيوي	وطن طموح
<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز قوة الاقتصاد وتنويعه</li> <li>زيادة فرص العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز القيم الإسلامية والهوية الوطنية</li> <li>توفير بيئة عامرة ونمط حياة صحي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز فعالية الحوكمة</li> <li>تمكين المسؤولية الاجتماعية</li> </ul>

الموضوع الاستراتيجي في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	أهداف رؤية المملكة 2030	كيف ندعم هذه الأهداف
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> <li>دعم مواهبنا وتطويرها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>دعم جهود التوظيف والسعودة من خلال توفير فرص عمل حقيقية وذات قيمة للمواطنين السعوديين</li> <li>توسيع نطاق التدريب المهني لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة</li> <li>تطوير أفضل الكفاءات المتميزة في المجالات ذات الأولوية الوطنية</li> </ul>
تعزيز رفاهية المواهب وتوفير بيئة آمنة وصحية لهم	<ul style="list-style-type: none"> <li>خفض معدل البطالة من 12.3% إلى 7%</li> <li>توسيع نطاق التدريب المهني لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة</li> <li>تطوير أفضل الكفاءات المتميزة في المجالات ذات الأولوية الوطنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توفير سكن لائق وآمن، بالإضافة إلى خدمات دعم للقوى العاملة</li> <li>نشر ثقافة الصحة والسلامة من خلال مبادرات تحسين الحياة الصحية والحملات الطبية وبرامج التوعية</li> <li>توفير ظروف عمل منصفة وإرساء ثقافة قائمة على الرعاية والاهتمام بجميع الموظفين والقوى العاملة</li> </ul>

# المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

تلتزم "مهارة" بالمساهمة في التنمية المستدامة العالمية من خلال ممارسات الأعمال المسؤولة التي تخلق قيمة طويلة الأمد للأفراد والكوكب. وتمشيًا مع المعايير الدولية، صمّمنا استراتيجيتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لتكون متوافقة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs). ويضمن هذا التوافق أن تدعم مبادراتنا الأولويات الوطنية وتسهم أيضًا في تحقيق الأهداف العالمية المشتركة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، تسهم "مهارة" بفعالية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وتزاعبها ضمن عملياتها وجهودها في مجال الاستدامة:

تلتزم "مهارة" بالمساهمة في التنمية المستدامة العالمية من خلال ممارسات الأعمال المسؤولة التي تخلق قيمة طويلة الأمد للأفراد والكوكب.

وتمشيًا مع المعايير الدولية، صمّمنا استراتيجيتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لتكون متوافقة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم



الموضوع الاستراتيجي في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة	مساهمات "مهارة" فيها
تقديم خدمات شاملة وعالية الجودة لعملائنا		<ul style="list-style-type: none"> <li>توفير منصات رقمية يسهل على الجميع استخدامها بما في ذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة</li> <li>الاستجابة خلال 24 ساعة في المتوسط لطبقات استفسارات أو شكاوى العملاء مع متابعة لمستويات رضا العملاء</li> <li>تصميم خدمات تراعي مبدأ الشمولية وتوفير آليات لجمع الملاحظات باستمرار</li> </ul>
الحوكمة		
التمسك بأعلى المعايير في ممارسات أخلاقيات العمل والنزاهة		<ul style="list-style-type: none"> <li>سياسة عدم التسامح مطلقًا مع الفساد</li> <li>تقديم برامج تدريبية إلزامية على أخلاقيات العمل وإجراء مراجعات خارجية دورية</li> <li>اتباع ممارسات أعمال شفافة ومسؤولة</li> </ul>
ضمان خصوصية البيانات وأمن المعلومات		<ul style="list-style-type: none"> <li>وضع سياسات شاملة لحماية خصوصية وأمن البيانات في الشركة</li> <li>تدريب الموظفين والموردين على أمن المعلومات</li> <li>الامتثال لأفضل المعايير العالمية المتبعة</li> </ul>
الحفاظ على ممارسات حوكمة فعالة		<ul style="list-style-type: none"> <li>توسيع نطاق الإشراف على ممارسات البيئة والمجتمع والحوكمة ضمن هيكل الحوكمة</li> <li>التحسين المستمر لممارسات الشفافية والممارسات الأخلاقية</li> <li>المواءمة مع معايير الحوكمة الوطنية والدولية</li> </ul>
الكوكب		
تقليل بصمتنا البيئية: انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، والنفايات، واستهلاك الطاقة		<ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بالممارسات البيئية المستدامة في جميع العمليات</li> <li>دعم سياسات المناخ واستراتيجيات التكيف الوطنية</li> <li>تنظيم مبادرات توعية بمخاطر المناخ وتعزيز القدرات الداخلية في هذا المجال</li> <li>بذل الجهود للحد من التأثير البيئي لشركة "مهارة" وتعزيز القدرة على مواجهة تحديات التغير المناخي</li> </ul>

الموضوع الاستراتيجي في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة	مساهمات "مهارة" فيها
المجتمع		
دعم مواهبنا وتطويرها		<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم أكثر من 35 برنامجًا تدريبيًا للموظفين، تشمل إعداد قادة المستقبل والتعلم الدولي</li> <li>ضمان تكافؤ فرص تنمية القدرات بين جميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية</li> <li>دعم تطوير المهارات لضمان فرص عمل مستدامة</li> <li>توفير دخل مستقر لآلاف من العمالة ذوي الدخل المحدود وتأمين احتياجات عائلاتهم.</li> </ul>
تعزيز رفاهية المواهب وتوفير بيئة آمنة وصحية لهم		<ul style="list-style-type: none"> <li>تنظيم الحملات الصحية وحملات التطعيم، وتوفير سياسات العمل المرنة</li> <li>توفير بيئات عمل ومعيشة آمنة لجميع القوى العاملة</li> <li>تنظيم جلسات لدعم صحة الموظفين النفسية ورفاهيتهم وتحسين أنماط حياتهم الصحية.</li> </ul>
تشجيع تنوع المواهب والشمولية		<ul style="list-style-type: none"> <li>تمثل النساء 32% من إجمالي الموظفين، مع التركيز على ترشيح النساء لشغل أدوار أكثر في المناصب المتاحة.</li> <li>ضمان المساواة في الأجور بين الرجال والنساء</li> <li>اعتماد ممارسات توظيف وترقية تراعي مبدأ الشمولية، بغض النظر عن خلفية الشخص أو قدراته</li> </ul>
إحترام والحفاظ على حقوق الإنسان		<ul style="list-style-type: none"> <li>التوظيف الأخلاقي والتعويضات المنصفة</li> <li>توفير آليات التظلم ورفع الشكاوى وتنظيم برامج توعية حول حقوق الإنسان</li> </ul>
دعم المجتمعات المحلية		<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم تبرعات خيرية بقيمة مليون ريال سعودي من خلال منصة إحسان</li> <li>المشاركة في المبادرات المجتمعية في مجالات الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية.</li> <li>تنظيم حملات التبرع بالدم والتوعية</li> </ul>

# اشراك أصحاب المصلحة

في "مهارة"، نؤمن أن التواصل الفعّال مع أصحاب المصلحة أمرٌ جوهري لاتخاذ قرارات سليمة، وإدارة المخاطر بذكاء، وتحقيق قيمة طويلة الأمد. ويساعدنا استمرار الحوار المفتوح والشفاف مع أصحاب المصلحة على مواصلة أولوياتنا، وفهم توقعاتهم، وتعزيز مكانتنا داخل المجتمعات والقطاعات التي نخدمها.

يعتمد نهجنا على أفضل الممارسات العالمية، ومنها معيار إشراك أصحاب المصلحة (AA1000)، وتفاعل مع أصحاب المصلحة عبر مجموعة متنوعة من القنوات المصممة خصيصاً لهذا الغرض، من المنصات الرقمية والاستبيانات إلى الشركات الاستشارية والاجتماعات المستمرة الرسمية، ومن خلال تحسيننا المستمر لهذه الآليات، نسعى إلى تعزيز ثقة أصحاب المصلحة بنا واتخاذ الإجراءات النابعة من الفهم الدقيق.

تُفرّق "مهارة" بين نوعين مختلفين من أصحاب المصلحة:

**أصحاب المصلحة الرئيسيون** هم الأفراد أو الجهات الذين يملكون تأثيراً كبيراً على الشركة، أو تتأثر مصالحهم بشكل كبير بقراراتها وأنشطتها

**أصحاب المصلحة الآخرون** هم الأفراد أو الجهات الذين يمكنهم التأثير بشكل ما على بيئة العمل أو على مصالح وسلوكيات وتوقعات أصحاب المصلحة الرئيسيين في الشركة.

## الموظفون

الاجتماعات المنتظمة، والفعاليات، والاستبيانات الدورية، والبريد الإلكتروني، والتقييمات الشاملة، ولجنة صوت الموظفين، إضافة إلى التطبيق الإلكتروني للموظفين (ماي مهارة)

## المساهمون والمستثمرون

الموقع الإلكتروني للشركة، ومنصات التواصل الاجتماعي، والتقارير السنوية، والتطبيق والموقع الإلكتروني لعلاقات المستثمرين، والمراسلات العامة، بالإضافة إلى الجمعيات العمومية للمساهمين وإعلانات الشركة في موقع السوق المالية السعودية (تداول)

## القوى العاملة

تطبيق "ماي مهارة"، مركز إسعاد القوى العاملة

## مجلس الإدارة والإدارة العليا

اجتماعات اللجنة التنفيذية، واجتماعات مجلس الإدارة، وورش العمل المتعلقة بالاستراتيجية، ومراجعات لجنة المراجعة والحوكمة، وإحاطات القيادة

## وكالات التوظيف

اتفاقيات الشراكة، وبوابات الموردين والوكالات، وعمليات مراجعة الامتثال، والجلسات التدريبية، وورش العمل التعريفية، واجتماعات التنسيق، وتقييمات جودة التوظيف

## شركاء البرامج الاجتماعية والخيرية

اجتماعات التخطيط المشتركة، والزيارات الميدانية، والفعاليات العامة وحملات التوعية، ومذكرات التفاهم

## العملاء من الشركات والأفراد

فروع الشركة، والموقع الإلكتروني للشركة، وتطبيق "مهارة"، ومنصات التواصل الاجتماعي، والحملات الإعلانية والترويجية، والاستبيانات، ومركز إسعاد العملاء

## الموردون

بوابات تسجيل الموردين، ومراجعات العقود، وعمليات مراجعة الامتثال، والبرامج التدريبية على معايير البيئة والمجتمع والحوكمة والممارسات الأخلاقية، ومراقبة الأداء، وآليات تقديم الملاحظات

## المجتمعات المحلية

الموقع الإلكتروني للشركة، ومنصات التواصل الاجتماعي، والمبادرات المجتمعية

## الهيئات التنظيمية

وثائق الإفصاح، والتقارير السنوية، وتقارير الامتثال للقوانين واللوائح، والمراسلات المؤسسية

## المنظمات غير الربحية

البرامج التعاونية، والمبادرات المجتمعية، وحملات التوعية، والشراكات التمويلية، والفعاليات المشتركة

## المنظمات غير الحكومية

شراكات دعم القضايا، والاستشارات المتعلقة بالسياسات، والتعاون الميداني، واجتماعات المائدة المستديرة لأصحاب المصلحة، والتقارير الدورية

## الشركات المماثلة

منتديات القطاع، ودراسات المقارنة المعيارية، والمشاريع المشتركة، والمؤتمرات القطاعية، ومجموعات العمل

## وسائل الإعلام

البيانات الصحفية، والمقابلات، والمؤتمرات الصحفية، والتفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي

## مجتمع الخبراء

الحلقات النقاشية، والتعاون البحثي، والمجالس الاستشارية، وورش العمل الفنية، والجلسات الاستشارية

أصحاب المصلحة الآخرون

أصحاب المصلحة الرئيسيون



# المجتمع

كودارنا	42
الموظفون	42
التوطين والسعودة	46
تدريب الموظفين	48
رفاهية الموظفين	52
القوى العاملة	56
حقوق الإنسان	62
إطار حقوق الإنسان	63
دمج الإجراءات في السياسة	63
الإبلاغ عن انتهاكات حقوق الإنسان	63
تحسين تجربة العملاء	64
نطاق الخدمات المقدمة	65
إدارة خدمة العملاء	66
الابتكارات الرقمية في خدمة العملاء	68
تمكين المجتمعات المحلية	69
نهجنا في مجال دعم المجتمع	69
المبادرات الاجتماعية والمجتمعية الأخيرة	70
دعم الشركات والموردين المحليين	71



شركة مهارة  
للموارد البشرية  
Maharah Human  
Resources Company

# كوادرننا

## الموظفون

شركة "مهارة": استراتيجيات الممارسات الاجتماعية والبيئية ومبادئ الحوكمة لعام 2030

تشجيع تنوع المواهب والشمولية

دعم وتطوير مواهبنا



### الأهداف الاستراتيجية بحلول عام 2030

شعور ما لا يقل عن 80% من موظفي الشركة بالانتماء إلى الشركة

تحقيق تمثيل نسائي لا يقل عن 45% من إجمالي الموظفين، و 30% في المناصب الإدارية، على أن يكون نصف هذه المناصب على الأقل مشغولاً بخريجي برنامج القيادة الداخلي.

يشكل ذوي الاحتياجات الخاصة ما لا يقل عن 4% من المواطنين السعوديين العاملين في الشركة، مع إجراء تقييمات مستمرة لمدى ملائمة بيئة العمل

رفع نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل من 22% إلى 30%

بناء بيئة عمل حاضنه وممكنه توفر فرضا للجميع

تمكين دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في سوق العمل

خفض معدل البطالة من 12.3% إلى 7% بحلول عام 2030



### نهجنا

تتمركز الإدارة الفعالة للموظفين في "مهارة" في صميم أعمالنا، فمن خلال بناء قاعدة قوية من الكفاءات ورعاية المواهب وتنمية المهارات وتعزيز التزام الموظفين تجاه الشركة، نسهم في خلق بيئة عمل إيجابية تعزز الإنتاجية وتشجع على التواصل المفتوح بين القادة وفرق العمل.

ويقوم نهجنا في "مهارة" على الالتزام الراسخ بأهمية التنوع والشمولية. ونحظر سياسة المساواة في "مهارة" جميع أشكال التمييز على أساس العمر أو الجنس أو المعتقد، وتضمن توفير فرص متكافئة للنمو والتطور للجميع. ونعزز هذه الالتزامات من خلال تحديثات دورية تصل إلى

الموظفين عبر البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، لضمان تفاعل الجميع مع بقائهم على اطلاع دائم.

## التحول في مواردنا البشرية

بدأت رحلتنا نحو الإدارة الفعالة للموظفين في عام 2020، حين أطلقنا برنامج التحول بالرأس مال البشري في الشركة، ومدته 4 سنوات، لنحتفل في عام 2024 باحتفال البرنامج بنجاح. ونواصل العمل في الاتجاه نفسه من خلال الاستراتيجية المؤسسية الجديدة الممتدة للخمس سنوات القادمة، والتي تركز على تنمية القدرات الداخلية.

واستناداً إلى هذا الإنجاز والتقدم، قدمنا برنامجاً يمتد لعامين ويعمل على تسخير أعلى الإمكانيات بهدف تسريع عملية تنمية القادة الواعدين. كما تمتلك "مهارة" برنامجاً متخصصاً لتطوير كفاءات الإدارات الوسطى وضمان استمرارية القيادة والاحتفاظ بالكفاءات على المدى الطويل، وبالالتزام مع ذلك، نعمل على تقييم

الاحتياجات التدريبية بشكل منتظم لتكون متناغمة مع هيكل الشركة المتنامي. (يرجى الرجوع إلى قسم تدريب الموظفين لمزيد من التفاصيل.)

### فيما يلي المكونات الرئيسية التي يتضمنها إطار إدارة الموظفين في شركة "مهارة":

1

توفير الفرص من دون أي شكل من أشكال التمييز

2

دمج الموظفين من خلال تحفيزهم وتعزيز مشاركتهم وضمان رفاههم.

3

دعم الفئات الضعيفة في المجتمع من خلال توفير فرص العمل الرسمية

4

الصحة والسلامة المهنية

5

رفع مستوى وعي الموظفين وتطوير مهاراتهم وتعزيزها

6

الصحة النفسية والجسدية

## الاعتراف الدولي

أثمرت جهودنا المتواصلة والتزامنا الراسخ بإدارة الموظفين وفق أعلى على والمعايير حصول شركة "مهارة" على اعتراف دولي واسع النطاق، حيث حصلت الشركة على شهادة أفضل بيئة عمل لعام 2023-2024 كما تم إدراجها ضمن قائمتين لأفضل أماكن العمل؛ الأمر الذي يؤكد على مكانة الشركة وسمعتها كهيئة داعمة وعالية الأداء. كما تؤكد شهادة "البيئة الصحية للعمل"، الصادرة عن مختبر OHBI، نجاحنا في توفير تجربة مهنية متميزة وثقافة تنظيمية صحية.

### احتلت الشركة المرتبة

44

ضمن أفضل أماكن العمل في الشرق الأوسط 2024 - المؤسسات الكبيرة

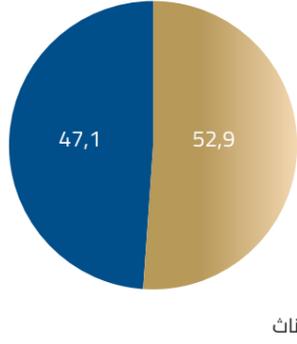
### كما احتلت المرتبة

18

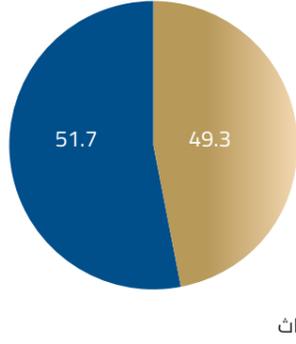
ضمن أفضل أماكن العمل في المملكة العربية السعودية 2024 - المؤسسات الكبيرة - المملكة العربية السعودية



## التوظيف في عام 2024، %



## التوظيف في عام 2023، %



## التنوع والشمولية في مجال القوى العاملة

ومن الجدير بالذكر، فقد ارتفعت نسبة التمثيل النسائي في الشركة من 30% إلى 32% بين عامي 2023 و2024. وتشغل النساء حاليًا 6% من المناصب القيادية في "مهارة"، وقد حافظنا على وتيرة توظيف مرتفعة، مما ساهم في الاستمرار بتجديد وتحديث قاعدة المواهب لدينا وإثراء لشركة بكفاءات من خلفيات متنوعة.

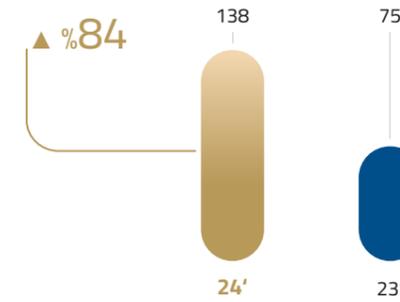
ندرك أهمية بناء هيكل متنوع ومتوازن للموظفين يعكس ثراء المجتمعات التي نخدمها، ونحرص على توفير بيئة عمل شاملة ومتنوعة، نضمن المساواة وتكافؤ الفرص بغض النظر عن الجنس، أو العمر أو الخلفية أو المعتقد.

ومن خلال هذه الموازنة بين هيكل التوظيف لدينا من جهة ومبادئ المساواة والشمولية من جهة أخرى، فإننا نعزز ثقافتنا التنظيمية وقدرتنا على الاستجابة لاحتياجات العمل المتغيرة والديناميكية.

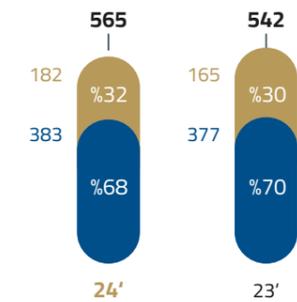
ارتفع عدد الموظفين الجدد لدينا بنسبة 84% من 75 موظفًا في عام 2023 إلى 138 موظفًا في عام 2024، بينما انخفض معدل الدوران الوظيفي من 19.2% إلى 17.2%. ويعكس هذا التوجه الإيجابي جاذبية الشركة المتزايدة وأهمية توفيرها بيئة عمل صحية وثقافة مؤسسية داعمة وقادرة على الاحتفاظ بالموظفين.

المؤشر	وحدة القياس	2023	2024
إجمالي معدل الدوران الوظيفي خلال الفترة التي يغطيها التقرير	%	19.2	17.2
إجمالي معدل الدوران الوظيفي خلال الفترة التي يغطيها التقرير: للرجال	%	16.4	14.6
إجمالي معدل الدوران الوظيفي خلال الفترة التي يغطيها التقرير: للنساء	%	25.2	22.5

## الموظفون الجدد



## متوسط عدد الموظفين بدوام كامل في "مهارة"



● ذكور ● إناث

**565**  
متوسط عدد الموظفين بدوام كامل  
**600+**  
على مستوى المجموعة

## سياسة المكافآت في "مهارة"

في هذا الإطار، نفخر بتقديم فرص متنوعة للموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة، إذ يبلغ عدد الموظفين العاملين في مجموعة شركاتنا من ذوي الاحتياجات الخاصة 5 موظفين، وعليه، فإننا نحافظ على توفير بيئة عمل تدعم أعلى مستويات سهولة الوصول والتمكينات اللازمة لهم، حيث يمكن الوصول إلى جميع مكاتبنا بواسطة الكراسي المتحركة، كما أنها مجهزة بمواقف مخصصة للسيارات مع إمكانية الوصول إلى المصعد بسهولة. وتتضمن سياسات التوظيف لدينا مؤشرات أداء رئيسية توجّه عملية توظيف الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك بدعم من برنامج التوظيف الحكومي.

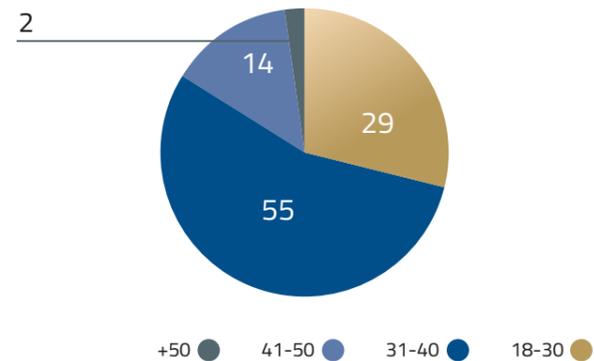
**32%**  
نسبة التمثيل النسائي

## دعم الأسرة والإجازات المقدمة

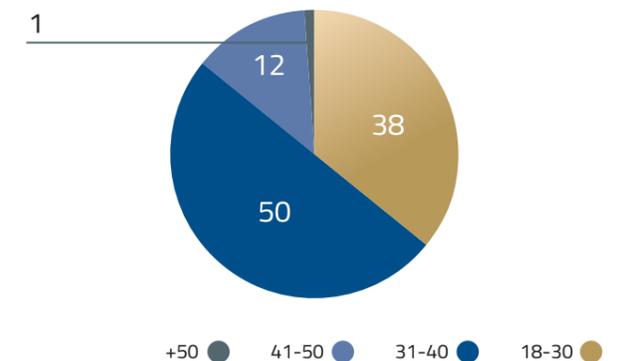
لكوننا إحدى الشركات الرائدة في تقديم خدمات الموارد البشرية، تلتزم "مهارة" بسياسات داعمة للأسرة في بيئة العمل، من خلال توفير إجازات الأمومة والأبوة بما يتماشى مع أنظمة العمل الوطنية. نحن ندرك أهمية تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، ونحرص على دعم الموظفين خلال اللحظات الهامة والسعيدة في حياتهم، بما في ذلك مرحلة الأبوة والأمومة.

إجازة أمومة مدتها **70** يومًا  
إجازة أبوة مدتها **3** أيام

## توزيع الموظفين حسب العمر في عام 2024، %



## توزيع الموظفين حسب العمر في عام 2023، %



المؤشر	وحدة القياس	2023	2024
متوسط معدل رواتب الموظفين الإناث إلى متوسط رواتب الموظفين الذكور	معدل	0.59:1	0.55:1
معدلات الأجور الأساسية الابتدائية للذكور مقارنةً بالحد الأدنى المحلي للأجور	معدل	1.38:1	1.38:1
معدلات الأجور الأساسية الابتدائية للإناث مقارنةً بالحد الأدنى المحلي للأجور	معدل	1.25:1	1.25:1

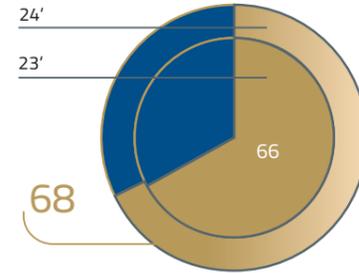
المؤشر	وحدة القياس	2023	2024
عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الرعاية خلال الفترة المشمولة بالتقرير: إناث	عدد	9	8
عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الرعاية خلال الفترة المشمولة بالتقرير: ذكور	عدد	20	26
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد الإجازة الوالدية: إناث	عدد	7	8
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد الإجازة الوالدية: ذكور	عدد	20	26
إجمالي عدد الموظفين الذين ظلوا يعملون بعد 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل من الإجازة الوالدية: إناث	عدد	6	7
إجمالي عدد الموظفين الذين ظلوا يعملون بعد 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل من الإجازة الوالدية: ذكور	عدد	19	24

## التوطين والسعودة

تماشيًا مع استراتيجيتنا التنموية الطموحة، فإننا نولي اهتمامًا كبيرًا باستقطاب المواهب وجذب الكفاءات الوطنية الواعدة وتنمية قدراتهم من خلال مجموعة واسعة من البرامج التدريبية. كما تطبق الشركة استراتيجيات تهدف لتوطين الوظائف في كافة الإدارات والأقسام، مع الحفاظ على خطة محددة لتوظيف المواطنين السعوديين من الذكور والإناث.

وقد أثمر هذا النهج المنظم عن حصول "مهارة" على التصنيف البلايني في نطاقات بنسبة سعودية بلغت 68% (بناءً على المنصة)، وهو ما يؤكد على مكانتنا الريادية في تنمية القوى العاملة الوطنية. علاوة على ذلك، فقد أثبتت "مهارة" نفسها كمزود رائد لحلول توظيف السعوديين "إسناد" المرخصة في قطاع الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية من خلال خدمات إسناد مهارة للسعوديين.

### نسبة التوطين والسعودة في "مهارة"، %



### دعم أهداف التوطين والسعودة

في عام 2024، تم تنفيذ العديد من المبادرات الإستراتيجية لتعزيز معدل التوطين والسعودة في شركة "مهارة"، وشملت هذه المبادرات ما يلي:

#### حملات التوظيف المستهدف:

تركز هذه الحملات على استقطاب المواهب الوطنية من خلال إعلانات التوظيف والشراكات مع الجامعات لتقديم فرص التدريب والتطوير.

#### برامج التدريب التعاوني وبرامج الخريجين:

توسيع فرص التدريب والتوظيف للخريجين السعوديين لدعم انتقالهم إلى تقلد مناصب دائمة داخل "مهارة".

#### برنامج "تمهير":

برنامج معتمد من وزارة الموارد البشرية، يهدف إلى توفير الفرص التدريبية على رأس العمل للخريجين السعوديين الجدد على مدى ستة أشهر. البرنامج متاح حصريًا للمواطنين السعوديين، ويقدم إمكانية التوظيف بعد إنتهاء فترة التدريب.

### خدمات إسناد مهارة

كجزء من مساهمتنا في تحقيق أهداف التنمية الوطنية، تقدم الشركة خدمة "إسناد مهارة"، وهي خدمة مرخصة لإسناد السعوديين تهدف إلى تعزيز الاستفادة من الكوادر السعودية من خلال التوظيف المنظم ودعم الموارد البشرية. وبفضل خدمات إسناد مهارة، قمنا في عام 2024 بتعزيز مكانتنا كمزود رائد لخدمات إسناد الكوادر السعودية من بين شركات الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية.

وجاء تطوير برنامج "إسناد مهارة" بترخيص من وزارة الموارد البشرية وربطه من خلال برنامج "أجير" للسعوديين، بحيث يتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 من خلال المساهمة المباشرة في توظيف القوى العاملة وزيادة مشاركة القوى العاملة من المواطنين السعوديين في سوق العمل. واليوم، نحن نفخر بدورنا الكبير في قيادة هذا الجهد الوطني بكفاءة ودعمه من خلال خبرتنا العميقة وحضورنا القوي في السوق وعلاقاتنا الراسخة في قطاع خدمات الأعمال.

ومن خلال خدمات "إسناد مهارة"، تتولى مهارة المسؤولية الكاملة عن استقطاب الكوادر السعودية وتوظيفها وإدارتها نيابة عن العملاء، بحيث يبقى الموظفون مدرجين في كشوف رواتب "مهارة" أثناء تأدية مهامهم وأدوارهم لدى العميل، مما يتيح للشركات إمكانية زيادة نسب الكوادر السعودية العاملة لديها من دون تحمل الأعباء الإدارية المرتبطة بالتوظيف المباشر

### نظام الدورة الكاملة

تُشرف "مهارة" على دورة الموارد البشرية بأكملها بإسناد السعوديين، والتي تشمل إعداد عقود العمل، ومعالجة كشوف الرواتب، وإدارة الإجازات، وتسجيل الموظفين في التأمينات الاجتماعية، وصرف مستحقات نهاية الخدمة، وضمان الالتزام ببرنامج حماية الأجور. كما تلزم الشركة بالمتطلبات التنظيمية ذات الصلة، وتحرص على موازنة عملياتها مع المبادرات الحكومية في قطاع العمل.

ويخضع الإطار التشغيلي والاستراتيجي والإداري بخدمات "إسناد" مهارة إلى سياسة "إسناد" المعتمدة لدينا، والتي تضع تركيزًا واضحًا على رضا العملاء ورفاه الموظفين، مع ضمان الامتثال للأنظمة القانونية والكفاءة التشغيلية والتوافق مع أهداف تنمية القوى العاملة الوطنية. بالإضافة إلى ذلك، تولى السياسة اهتمامًا خاصًا بتوظيف الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إنشاء والحفاظ على قواعد بيانات للمرشحين المحتملين للتوظيف وتكييف عمليات التوظيف بما يتناسب مع احتياجاتهم.

ولضمان جودة واستدامة التوظيف، تقدم خدمات "إسناد" مهارة مجموعة متكاملة من الخدمات التي تمتد إلى ما هو أبعد من مجرد التوظيف، إذ يشمل البرنامج تقديم التدريب المستهدف والتطوير المهني وتزويد الموظفين السعوديين بالمهارات الفنية والسلوكية المصممة خصيصًا لتلبية متطلبات واحتياجات أماكن العمل. وبفضل قاعدة البيانات المنتقاه خصيصًا لتلبية احتياجات الكوادر السعودية، يتسنى لنا تلبية احتياجات العملاء بسرعة، سواء في العمل بدوام كامل أو العمل من خلال المشاريع المحددة أو العمل الموسمي (ومثال ذلك العمل خلال مواسم الحج أو شهر رمضان) وعليه، يمكننا تقديم البدائل في الوقت المناسب في حالات دوران القوى العاملة أو الشواغر في الوظائف، حيث يوفر البرنامج بدائل مناسبة في الوقت المناسب لضمان استمرارية الأعمال.

### الحفاظ على التواصل والدعم

تقوم "مهارة" بتعيين مدراء علاقة للعملاء متخصصين للإشراف على كل مشروع تابع لخدمات "إسناد" السعوديين. ويتولى هؤلاء مدراء العلاقة إدارة التواصل بين الشركة والعميل والموظفين، ومتابعة جودة الخدمات المقدمة، وضمان رفاهية الموظفين. بالإضافة إلى الدعم التشغيلي، فإننا نعمل على توفير بيئة عمل محفزة من خلال تقديم مزايا متعددة للموظفين تشمل تغطيات التأمين الطبي والخدمات المالية والخصومات التجارية وفرص التدريب المستمر. وتهدف هذه المزايا إلى تعزيز الاستقرار الوظيفي للموظفين ودعم نموهم المهني على المدى الطويل، مما يدعم نسب الإحتفاء والإحتفاظ بالقوى العاملة الوطنية بشكل أكبر.

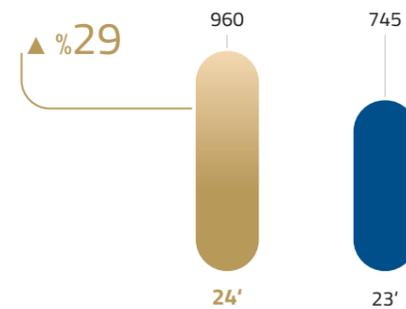
اعتبارًا من عام 2024، نجحنا في دعم توظيف ما يقرب من 1,000 موظف سعودي على رأس العمل من خلال

خدمات "إسناد" السعوديين، وتستمر خدمات "إسناد" في النمو بما يتجاوز أهدافنا السنوية كما أنه يساهم في زيادة معدلات التوطين والسعودة لدى عملائنا المستفيدين من هذه الخدمات، ولم يكن هذا الإنجاز ممكنًا لولا نهج الشركة الاستراتيجي في تخطيط القوى العاملة.

يمثل التوسع المستمر لخدمات إسناد مهارة أحد الركائز الأساسية في استراتيجية النمو الخمسية للشركة، ويعكس طموحنا في أن نستمر بأن نكون الجهة الرائدة في تمكين التوظيف المستدام داخل المملكة وذلك من خلال الاستجابة للسياسات الحكومية واحتياجات العملاء التشغيلية، بذلك نسعى إلى أن نكون مساهمًا رئيسيًا في التنمية الاقتصادية الشاملة وتحقيق التحول في الرأس مال البشري في المملكة العربية السعودية.



### إجمالي عدد الكوادر السعودية المسندة خدماتهم وعلى رأس العمل من خلال خدمات "إسناد" السعوديين في مهارة



### مناصب قيادية رئيسية في مختلف القطاعات، مدعومة من خلال خدمات "إسناد" السعوديين في مهارة

الرؤساء التنفيذيين

المهندسين

مدراء العموم

المستشاريين

المدرّعين والمحليين

المدرّعين والمحليين



## مستوى نجاح قطاع التدريب في "مهارة"

ومن أبرز المبادرات التي تتبناها "مهارة" في هذا المجال، برنامج "تمهير"، الذي يشمل مشاركتنا في برنامج التدريب على رأس العمل والمدعوم من الحكومة، ويستهدف الأفراد الباحثين عن عمل لفترات طويل أو حديثي التخرج. وضمن هذا النموذج، تساهم مهارة في تمويل الدورات التدريبية المقدمة لهم لمدة ستة أشهر بنسبة 50% من التكاليف، ليتم بعد ذلك إتاحة إمكانية توظيف الخريجين لدى "مهارة" أو عملائها، مما يشكل استثماراً مباشراً في رأس المال البشري وتعزيز فرص التوظيف والتوطين المحلية.

# 31

مستفيداً مسجلين في برنامج "قياديون 2024"

# 39

مستفيد في عام 2024 من برنامج تدريب المدراء الذي يمتد لعامين.

الاستراتيجي، وتصميم الحلول (Design Thinking). ويجمع البرنامج بين التعلم داخل القاعات الدراسية، والإرشاد المهني المخصص، والوصول إلى موارد تعليمية عالمية، مما يمكن المشاركين من إعداد خطط نمو فردية وتطوير مهارات اتخاذ القرار على مستوى عال. وفي عام 2024، بلغ عدد المستفيدين من البرنامج 31 مشاركاً، ومن المتوقع أن يشهد العدد نمواً ملحوظاً في السنوات القادمة مع استمرار توسع البرنامج.

في الوقت نفسه، أطلقت "مهارة" برنامج كفاءات المستقبل - "ماهورون"، ويهدف البرنامج إلى تنمية وتعزيز مهارات وقدرات موظفي الشركة على مستوى أوسع وذلك لمواجهة المتغيرات والتحديات المتجددة بالإدارة وسوق العمل. وتقدم هذه المبادرة المطورة بالتعاون مع معهد فروشيب (Growship) أكثر من 100 ساعة تدريبية في المهارات الفنية والسلوكية على مدى عامين. يحصل المشاركون عند إتمام البرنامج على شهادة مهنية من معهد القيادة والإدارة (ILM) في المملكة المتحدة، مما يعزز من جاهزيتهم لتولي أدوار قيادية مستقبلية. ويأتي هذا البرنامج متماشياً مع رؤية "مهارة" في بناء قاعدة إدارية قوية بقودها كفاءات وطنية سعودية. في عام 2024، قدم برنامج "ماهورون" 100 ساعة من التدريب رفيع المستوى لـ 39 مستفيداً (على مدار عامين).

قدمت "مهارة" في عام 2024 أكثر من 6,000 ساعة تدريبية عبر 36 دورة تدريبية، استفاد منها ما يقارب 300 موظف. وقد تم تنفيذ هذه الجهود ضمن إطار استراتيجية التحول في الرأس مال البشري التي اكتملت في عام 2024، وركزت هذه الجهود والدورات التدريبية المقدمة على التركيز على تمكين المواهب وتعزيز ثقافة التعلم المستمر. يستمر هذا البرنامج التدريبي ضمن استراتيجية الشركة الجديدة للخمس سنوات القادمة، والتي تركز على تعزيز القدرات الداخلية وتطوير الكفاءات بما يتماشى مع أهداف النمو والاستدامة.

وفي صدد هذه المسيرة، نحرص على التعاون مع مؤسسات دولية ومحلية مرموقة لتقديم محتوى تدريبي عالي الجودة ومتوافق مع المعايير العالمية من خلال ورش العمل المشتركة وبرامج تدريبية متخصصة. في عام 2024، أطلقت الشركة برنامج "قياديون"، وهو عبارة عن مبادرة تدريبية متقدمة تهدف إلى تعزيز القدرة القيادية وتقديم بالتعاون مع مؤسسة Emeritus وعدد من المؤسسات الأكاديمية الفخرية والعالمية الرائدة، بما في ذلك MIT وxPRO، وكلية كولومبيا للأعمال، وجامعة سنغافورة الوطنية، وكلية كيلوج للإدارة.

يمتد برنامج قياديون على مدار عامين، ويغطي مجموعة من المواضيع الأساسية، بما في ذلك القيادة، التفكير

## تدريب الموظفين

### الأهداف الاستراتيجية بحلول عام 2030

- زيادة سنوية بنسبة 20% في عدد الموظفين الذين يتلقون في المتوسط 20 ساعة من التدريب المهني أو التدريب على تحسين المهارات
- توفير قنوات تواصل داخلية فعالة تعزز التواصل بين الإدارات والموظفين
- تطوير استراتيجية لإدارة المواهب بعام 2025، تشمل تنمية الكفاءات والمهارات الأساسية بما يتماشى مع تحقيق الأهداف التشغيلية واحتياجات التوظيف المستقبلية.
- ضمان ان يشمل برنامج إدارة الأداء 100% من الموظفين

### شركة "مهارة": استراتيجية الممارسات الاجتماعية والبيئية ومبادئ الحوكمة لعام 2030

- دعم مواهبنا وتطويرها



- توسيع نطاق التدريب المهني لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة

- تطوير أفضل الكفاءات المتميزة في المجالات ذات الأولوية الوطنية

- خفض معدل البطالة من 12.3% إلى 7% بحلول عام 2030



## نهج التطوير المستمر

وفي صميم هذا النهج، تعتمد "مهارة" بشكل أساسي على نظام تقييم الكفاءات الدوري، الذي يساهم في تحديد احتياجات التطوير وصياغة البرامج التدريبية المستقبلية والمصممة خصيصاً لتلبية تلك الاحتياجات. وتركز البرامج التدريبية على سد فجوات المهارات، ومواكبة التحولات السريعة في الأسواق وعالم

نركز في "مهارة" بشكل استراتيجي على تنمية الموارد البشرية باعتبارها ركيزة أساسية لتحقيق النمو المستدام وتعزيز القدرة التنافسية على المدى الطويل. كما نواصل الإستمرار في الارتقاء بمهارات القوى العاملة لدينا ورفع كفاءات الموظفين من خلال برامج التدريب المنظمة ومسارات تنمية القادة مع توفير الإرشاد المهني المتخصص.

التكنولوجيا، وبناء الجيل القادم من القادة، وتعزيز ثقافة الابتكار بما يتماشى مع رؤية "مهارة".

وتخضع هذه الجهود لإطار تنظيمي واضح من خلال سياسة التدريب والتطوير، التي تتماشى بالكامل مع نظام العمل السعودي.



أكثر من  
**290**  
مستفيدًا

أكثر من  
**36**  
دورة تدريبية

**24**  
ساعة متوسط عدد ساعات  
التدريب لكل موظف



أكثر من  
**2,500,000**  
تم استثمارها في تدريب وتطوير الموظفين في عام 2024  
**52.7** % نسبة الارتفاع مقارنة بعام 2023

## تهيئة الموظفين الجدد ومتابعة الأداء

الموظفين باستخدام مصفوفة الصناديق التسعة (9-Box Matrix)، وبناء على نتائج التقييم يتم ترشيح أصحاب الأداء العالي من قبل لجنة المواهب للتدريب والتطوير المهني. كما يمكن للموظفين تقديم طلبات استئناف للتقييم عبر بوابة الموارد البشرية، مما يضمن عملية عادلة وشفافة.

**100**  
%  
من الموظفين يخضعون  
لتقييم أداء سنوي

بمرشد مهني لدعمه في عملية الاندماج. يخضع كل منهم لتقييم مستوى التقدم المحقق خلال 30 و 60 و 90 يومًا، يليها إعداد خطة تطوير شخصية وتسجيلهم في البرامج التدريبية المهنية.

يخضع جميع الموظفين الدائمين للتقييم ومتابعة الأداء سنويًا، مع إجراء مراجعة تطويرية في منتصف العام. وفي بداية كل دورة، يتم تحديد أهداف ذكية (SMART) (محددة، قابلة للقياس، قابلة للتحقيق، ذات صلة، محددة بفترة زمنية معينة)، في بداية كل دورة تقييم، ويتم تقييمها مع إبداء أي ملاحظات للأداء بشكل ربع سنوي. يتم تقييم

نستقبل في "مهارة" موظفينا الجدد بالتهيئة المسبقة ضمن أجواء داعمة لضمان اندماجهم بشكل سلس وشعورهم بالدعم منذ البداية. قبل يومهم الأول في العمل، يتلقى المنضمون حزمة ترحيبية تتضمن عقد العمل ودليل الموظف كما يتم تجهيز مكتب العمل قبل مباشرة الموظف، بالإضافة إلى تخصيص زميل مرافق لمساعدتهم. في يوم الانضمام، يحضر الموظف جلسة تعريفية حول رؤية الشركة وسياساتها، ويقوم بجولة في المرافق، ويلتقي بأعضاء الفريق الرئيسيين. وخلال الأسبوع الأول، يرافق مشرفه المباشر، ويتلقى تدريبًا على الأنظمة، ويتم ربطه

الجدد من اكتساب المهارات والمعرفة اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة. إضافة إلى ذلك، تتيح منصات التعلم الإلكتروني الموفرة للموظفين وأدوات التدريب عن بُعد وصولًا مرئيًا إلى موارد التطوير المتاحة، مما يعزز من فرص التعلم المستمر لجميع الموظفين.

التي تشجع ذوي الخبرة من موظفي الشركة على تقديم التدريب الذي يتماشى مع قيم الشركة وثقافتها.

وفي الإطار ذاته، تربط برامج الإرشاد والتوجيه الموظفين بالقادة التنفيذيين، بهدف نقل الخبرات والمعرفة وتعزيز النمو القيادي. كما توفر برامج التدريب أثناء العمل دورات تدريبية عملية داخل بيئات العمل الفعلية لتمكين الموظفين

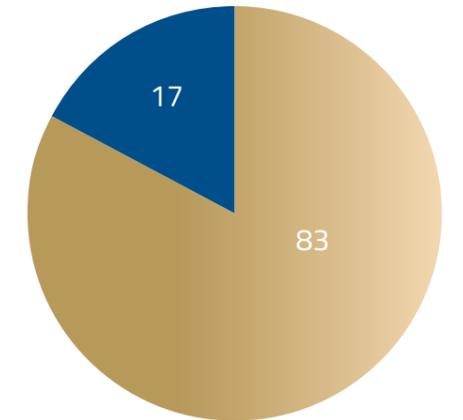
## التدريب الشامل

تشمل جهود التطوير المستمرة التي تبذلها الشركة تنظيم ورش عمل مشتركة مع مؤسسات عالمية ومحلية رائدة بهدف ضمان التوافق مع المعايير الدولية، وخاصة في مجالات مثل التحول الرقمي وإدارة المشاريع والابتكار. ونسعى إلى تعزيز تبادل المعرفة الداخلية من خلال سياسة نقل المعرفة

## قطاع التدريب في "مهارة" بالأرقام

المؤشر	وحدات القياس	2023	2024
إجمالي الساعات التدريبية سنويًا	ساعة	7,852	6,967
عدد المستفيدين	شخص	283	292
متوسط عدد الساعات التدريبية لكل موظف سنويًا	ساعة	27.8	23.9
متوسط عدد الساعات التدريبية لكل موظف: الذكور	ساعة	27.8	23.9
متوسط عدد الساعات التدريبية لكل موظف: الإناث	ساعة	27.7	23.8

## نسبة المشاركة في تدريب الموظفين، %



البرامج الخارجية ● البرامج الداخلية ●

## رفاهية الموظفين

### شركة "مهارة": استراتيجية الممارسات الاجتماعية والبيئية ومبادئ الحوكمة لعام 2030

- تشجيع تنوع المواهب والشمولية
- تعزيز رفاهية المواهب والكفاءات وتوفير بيئة آمنة وصحية تثرى نموهم وتطورهم المهني.



- تعزيز قيم المساواة والشفافية
- بناء بيئة عمل حاضنة وممكنة توفر فرصاً للجميع
- تمكين دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في سوق العمل

### الأهداف الاستراتيجية بحلول عام 2030

- تحقيق أداء ضمن مستويات الربع الأول لرضا الموظفين من خلال تقييمات موزونة من جهات محلية ودولية متخصصة في تصنيف أصحاب العمل.
- تأسيس عمليات متكاملة داخلية في نطاقات أعمال الشركة تُوهم برفاه الموظفين والحياة الصحية، وفقاً لأعلى المعايير، ويتم التحقق منها من خلال عمليات التدقيق الخارجية وشهادات اعتماد بحلول عام 2027، مع الحفاظ على هذه المعايير حتى عام 2030.
- تطوير وتنفيذ برنامج شامل للرفاه النفسي والصحة الذهنية، يتم تقديمه إلى جميع الموظفين بنسبة 100% بحلول عام 2028، ويستمر تطبيقه والمحافظة عليه حتى عام 2030.

### مراقبة السلامة والتدريب والمشاركة

يقود نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHS) فريق متخصص ومتعدد الوظائف يتبع للإدارة العامة للخدمات الإدارية. ويضم هذا الفريق موظفين ومسؤولين مدربين في مجال السلامة من مختلف الإدارات، يعملون معاً لضمان اتباع نهج موحد واستباقي في تطبيق معايير السلامة.

### مقاييس السلامة في "مهارة"

المؤشرات	وحدة القياس	2023	2024
معدل إجمالي الحوادث القابلة للتسجيل (TRIR)	معدل	0.20	0.00
معدل الإصابات الهادئة للوقت (LTIFR)	معدل	0.35	0.00
عدد حوادث سير المركبات المملوكة للشركة	عدد	1	0

### دعم موظفينا

نرى أن نجاح شركة "مهارة" يرتبط ارتباطاً وثيقاً بولاء موظفينا ومستوى أدائهم، بحيث تضع "مهارة" رفاهية الموظفين وخلق بيئة عمل شاملة ضمن أولوياتنا، بما يتيح للجميع تحقيق إمكاناتهم الكاملة. ونجسد مجموعة البرامج المقدمة، بدءاً من مبادرات المساعدات المالية وصولاً إلى مبادرات الرفاهية والصحة النفسية والحياة الصحية، هذا الالتزام الراسخ.

ولضمان أعلى مستويات الوعي والمساءلة عبر جميع المناصب والأدوار الوظيفية، أطلقنا برنامجاً تدريبياً موحداً للموظفين الدائمين والمؤقتين. هذا وقد تم إقامة وتنفيذ جلسات تدريب عملي وورش عمل وحملات توعية على مدار العام، كما قمنا بتعزيز مشاركة الموظفين من خلال لجان السلامة وآليات استلام الملاحظات المنتظمة، ودعم التعلم والتحسين المستمر.

من خلال هذه الجهود والإجراءات، تواصل شركة "مهارة" دعم ثقافة الصحة والسلامة، مع ضمان مكان عمل آمن وصحي وبيئة عمل داعمة على مستوى جميع العمليات.

أضف إلى ذلك سياسة القروض الداخلية التي تضع بين يدي الموظفين خيارات تمويل متعددة ومصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم. وفي الإطار ذاته، نفذت الشركة خطاً مدروسة لزيادة الرواتب وبرنامج تقسيط رسوم نقل الكفالات، مما يدعم الأمن المالي للموظفين على المدى الطويل. تُقدم هذه المزايا أثناء عملية إعداد الموظفين والتهيئة الوظيفية، لضمان اطلاع جميع الموظفين عليها منذ بداية انضمامهم إلى الشركة.

وكجزء من هذه الجهود، أنشأنا شبكة دعم مالية واجتماعية قوية لتعزيز رفاهية الموظفين واستقرارهم. ويُعد صندوق التكافل أحد الركائز الأساسية لهذا الدعم الذي أطلقته "مهارة"، وهو صندوق مخصص لتقديم المساعدات المالية بلا فوائد للموظفين الذين يواجهون صعوبات شخصية، بما يضمن تأمين الدعم المناسب خلال اللحظات الحرجة.

### تنمية ثقافة السلامة

بحماية الموظفين والقوى العاملة وترسيخ ثقافة تدمج معايير السلامة ضمن العمليات اليومية. وكجزء من هذا الجهد، قمنا بتوثيق السياق التنظيمي بشكل رسمي وحددنا أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين الرئيسيين لدعم نهج أكثر شمولاً لإدارة المخاطر.

ننظر في "مهارة" إلى صحة موظفينا وسلامتهم باعتبارها مسؤولية مشتركة وجزءاً لا يتجزأ من أسلوب عملنا. وفي عام 2024، قمنا بتعزيز نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHS) استعداداً للحصول على شهادة الأيزو 45001:2018، تعكس هذه التحسينات التزامنا المستمر



## تطبيق مبادرات رفاهية الموظفين على أرض الواقع

في عام 2024، أطلقت شركة "مهارة" برنامجها الثاني للحوافز طويلة الأجل، والذي يقدم بموجبه أسهم الخزينة بهدف مكافأة المساهمات المميزة والمستمرة وتعزيز الاحتفاظ بالموظفين وتحفيزهم على المدى الطويل.

كما أطلقت الشركة مبادرة دعم مالي لتلبية الاحتياجات التعليمية للموظفين وأبنائهم، تأكيداً على التزامها بالتعلم المستمر والنمو المهني. ولمن يسعون إلى مواصلة تعليمهم أو الحصول على

شهادات مهنية، توفر "مهارة" دعماً للحصول على الشهادات المعتمدة، مما يعزز فرص التطوير الوظيفي.

تحرص "مهارة" على الوقوف إلى جانب موظفيها في اللحظات المهمة في حياتهم، حيث تقدم الدعم المباشر لهم خلال الأوقات الصعبة، بما في ذلك المتابعة الشخصية والهدايا المعنوية لحالات من يتواجد في المستشفى من الموظفين. كما تحتفل بالإنجازات والمناسبات السعيدة من خلال لفتات تقديرية مثل تقديم هدايا للأطفال حديثي الولادة ورسائل الشكر والتكريم لأصحاب الأداء الاستثنائي، وذلك من خلال برنامج "ثناء" الربع سنوي الذي يكرم الأداء المتميز ويكافئه.

وكجزء من التزام "مهارة" برفاهية الموظفين، نلتزم بتوفير بدل سكن وبدل مواصلات وفقاً للدرجة الوظيفية لكل موظف. تهدف هذه المزايا إلى ضمان الاستقرار والراحة والدعم العادل للموظفين.

تبدل "مهارة" جهوداً مستمرة لمتابعة وقياس تجربة الموظفين من خلال استطلاعات الرأي ومقابلات نهاية الخدمة والطلاقات النقاشية المباشرة مع الرئيس التنفيذي، بالإضافة إلى تطوير برنامج التكريم "تفخر بك". كما تم اعتماد عدة برامج أخرى لتكريم الموظفين الأكثر تفانياً وتميزاً في الأداء.

## برامج "مهارة" لدعم الموظفين وتكريمهم

اسم البرنامج	الوصف	عدد الموظفين المكرمين في عام 2024
ذكرى الانضمام	برنامج "ذكرى الانضمام"، وهو عبارة عن تهنئة تصل للموظف في الذكرى السنوية لتاريخ انضمامه إلى الشركة.	260
برنامج "وسام العطاء" (5 سنوات)	تكريم الموظفين الذين أكملوا 5 إلى 10 سنوات في الشركة	75
برنامج "ثناء"	تكريم الموظفين بصورة ربع سنوية	18

## مزايا رفاهية الموظفين

نحرص في مهارة على الاحتفال بالأعياد الوطنية والإنجازات الشخصية للموظفين، من خلال تنظيم جدول غني بالاحتفالات والمناسبات العالمية والفعاليات الثقافية والاجتماعية والرياضية. وتشمل هذه الفعاليات أنشطة مخصصة للأطفال تحت اسم (براعم مهارة)، بالإضافة إلى أيام مفتوحة يزور فيها كبار قادة الشركة الفروع الإقليمية، وفي عام 2024، نظمت "مهارة" الأنشطة والفعاليات التالية:

- اليوم الوطني السعودي الرابع والتسعين
- يوم التأسيس
- عيد الفطر
- عيد الأضحى
- اليوم العالمي للطفل

تشمل المبادرات الرئيسية التي تدعم رفاهية الموظفين عضويات الأندية الرياضية، وأكشاك الفحص الطبي في يوم الصحة العالمي، وأيام التطعيم، وحملات التبرع بالدم، وفعاليات التوعية بالصحة النفسية، وأركان وفعاليات اللياقة البدنية.

وبغية تعزيز روح الفريق الواحد وإتاحة الفرص لممارسة الرياضات الداخلية والخارجية ضمن أجواء مفعمة بالبهجة والحماس، تنظم "مهارة" مجموعة من الأنشطة الترفيهية مثل التنس والبيلياردو في مقر العمل كما تنضم مسابقات خطوات المشي وجولات الدراجات، وبطولات كرة القدم والكرة الطائرة، إلى جانب سباقات السيارات الصغيرة "الكارتنج" ومنافسات لعبة البيتيبول

## آخر إنجازات الشركة في مجال الرفاهية

في فبراير 2024، شارك موظفونا في ماراثون الرياض، وقد كان لهذه المشاركة أثر كبير في تعزيز روح الفريق والترويج لنمط الحياة الصحي. كما أنها ساهمت في توطيد الروابط الاجتماعية داخل الشركة وخارجها وإقامة علاقات أقوى مع المجتمعات التي نخدمها.

انطلاقاً من حرصنا الدؤوب على منح الموظفين الفرصة لتحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، فقد

وفرنا مزايا متعددة، منها على سبيل المثال لا الحصر خيارات العمل المرنة وإمكانية العمل عن بعد، إلى جانب سياسة إجازة الرعاية الوالدية (إجازة أمومة مدتها 12 أسبوعاً وإجازة أبوة مدتها ثلاثة أيام)، والتي استفاد منها 33 موظفاً خلال الفترة المشمولة في فترة هذا التقرير.

ولأننا ندرك أهمية تمكين الأمهات والآباء من خلال حلول موثوقة ويسهل الوصول إليها لرعاية الأطفال، فقد أطلقنا خدمة رعاية أطفال الموظفين في عام 2024 لدعم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية وتمكين هذه الفئات من البقاء على رأس عملها والحفاظ على إنتاجيتها.

أثمرت جهود الشركة في مجال الالتزام بالصحة والسلامة المهنية عن حصولها على شهادتي ISO 9001: 2015 (إدارة الجودة) و ISO 45001: 2018 (الصحة والسلامة المهنية). كما حصلت مهارة على جائزة أفضل شركة للموارد البشرية وشهادة أفضل بيئة عمل (Great Place to Work®)، مما يؤكد مكانتنا الرائدة في هذا القطاع.

## النظرة المستقبلية

تعتزم مهارة الاستمرار بإطلاق مبادرات جديدة مستقبلاً تهدف إلى تنمية وتطوير قوى عاملة وكوادر وظيفية قادرة على التكيف مع المتغيرات وجاهزة للمستقبل، ومؤهلة لدعم النمو المستدام على المدى الطويل مما تعزز مكانة الشركة كجهة عمل مفضلة وجاذبة.

ومن خلال دمج برامج الرفاهية وسياسات التوظيف الشاملة والمشاركة الثقافية الهادفة، فإننا نواصل بناء بيئة عمل محفزة تمكن الموظفين من تحقيق التميز والمساهمة في كتابة قصة نجاحنا المشتركة على المدى الطويل.

إنفاق

15,749,000

على المخافآت والحوافز والدعم وتكريم الموظفين في عام 2024

إطلاق برنامج جديد بقيمة

850,000

لدعم تعليم أبناء الموظفين (الرسوم المدرسية)

زيادة بنسبة

23%

مقارنة بعام 2023

1%

معدل التغيب (من إجمالي أيام العمل المقررة)

85%

نسبة بلغت نتيجة استطلاع مشاركة الموظفين واندماجهم

71%

نسبة المشاركة في استطلاع مشاركة الموظفين

## القوى العاملة

شركة "مهارة"  
استراتيجية  
الممارسات  
الاجتماعية والبيئية  
ومبادئ الحوكمة  
لعام 2030

- دعم المواهب وتطويرها
- تعزيز رفاهية المواهب والكفاءات وتوفير بيئة آمنة وصحية.



### الأهداف الاستراتيجية بحلول عام 2030

- زيادة سنوية بنسبة 5% في عدد القوى العاملة الذين يتلقون في المتوسط 20 ساعة من التدريب المهني أو التدريب على تحسين المهارات
- إنشاء قنوات اتصال داخلية فعالة للعاملين، مع إجراء تقييمات دورية منتظمة لضمان تحسين الأداء والكفاءة.
- 50% من العمالة ستكون مشمولة ببرنامج إدارة الأداء بحلول عام 2030
- تحقيق رضا لا يقل عن 70% من العاملين المقيمين في السكن عن الظروف المعيشية وجودة الطعام بحلول عام 2028، والحفاظ على هذا المستوى حتى عام 2030.
- تنفيذ الأعمال المرتبطة بالرفاهية والحياء الصحية، والتي تغطي شؤون القوى العاملة، بما في ذلك ظروف المعيشة.

- تعزيز قيم المساواة والشفافية
- تحسين ظروف العمل والمعيشة للقوى العاملة الوافدة

رؤية  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

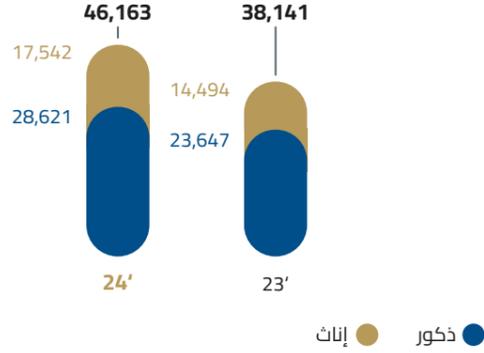
## القوى العاملة في "مهارة"

تدير "مهارة" واحدة من أكبر مجموعات العمالة وأكثرها تنوعاً في المملكة، حيث ساهمت منذ إنشائها في استقطاب القوى العاملة من 74 دولة وبأكثر من 400 مهنة. نجحت "مهارة" في توظيف أكثر من 46,000 عامل<sup>1</sup> في عام 2024 مع استمرار تواصل النمو في أعداد القوى العاملة، كما وظفت أكثر من 20,000 من القوى العاملة الجديدة التي تم استقدامها لدى العملاء هذا العام، مما وفر حلولاً مبتكرة لقطاع خدمات الاعمال وقطاع خدمات الأفراد.

ومن ضمن الأهداف التي تسعى "مهارة" لتحقيقها زيادة نسبة المواهب والكفاءات المهنية ضمن قواها العاملة الموظفة. وسعيًا لتحقيق هذا الهدف، قمنا بتكوين شركات استراتيجية مع شركات عالمية رائدة معروفة بخبرتها في مجال التوظيف. بالإضافة إلى توفير الكفاءات البشرية الماهرة، اتجهت "مهارة" في الآونة الأخيرة نحو التركيز على الوظائف ذات المهارات والخبرات العالية، مما أدى إلى زيادة حصة الوظائف الإدارية والمهنية المختصة إلى 4% من القوى العاملة في قطاع خدمات الاعمال. وبفضل التحالفات الإستراتيجية مع شركات التوظيف العالمية، تمكنت "مهارة" من الوصول إلى المهندسين المتخصصين والكوادر الطبية المحترفة ومديري المشاريع العملاقة.

في عام 2024، نفذنا استراتيجية محسنة تركز على الامتثال التنظيمي والفعالية التشغيلية في قطاع خدمات الأفراد، والتي تشمل وظائف مثل السائقين الخاصين والعاملين المنزليين، ومقدمي خدمات الضيافة، ومربيات الأطفال، والطهارة. وبفضل هذه الاستراتيجية الفعالة للنمو، نجحنا في الحفاظ على موقعنا الريادي في هذا القطاع ومكانتنا القيادية، رغم التغيرات المستمرة في التشريعات المحلية، وبروتوكولات العمل المتعارف عليها دوليًا، واشتداد مستويات المنافسة المتزايدة في السوق.

### العمالة الموظفة من قبل "مهارة"<sup>2</sup>

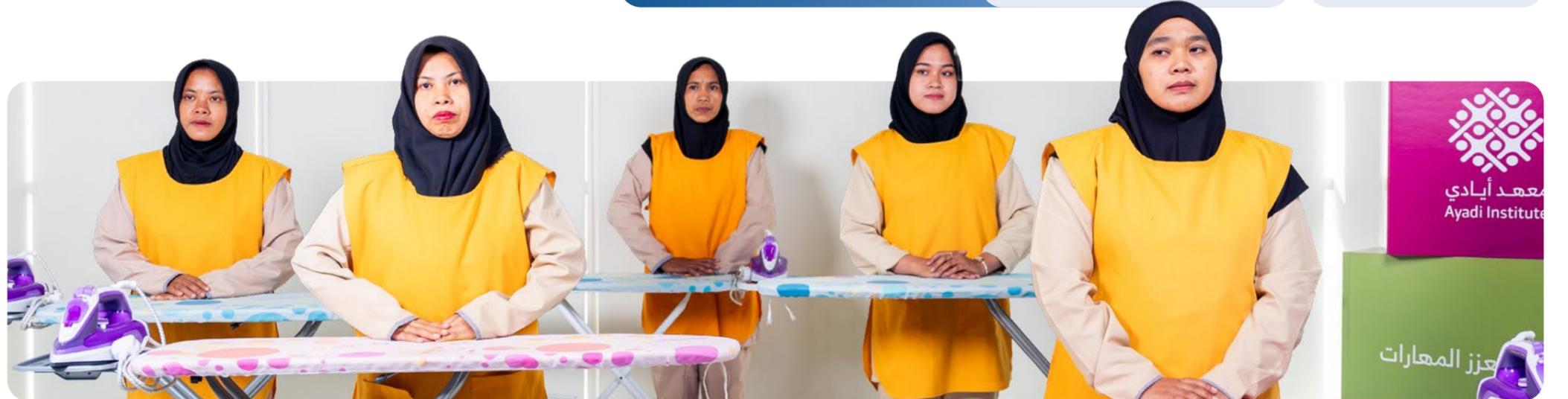


أكثر من  
**400**  
مهنة تم تقديمها

توظيف أكثر من  
**160,000**  
عامل منذ تأسيس "مهارة"

**74**  
دولة لاستقطاب القوى العاملة

**38**  
نسبة تمثيل الإناث في عام 2024



<sup>1</sup> على نقيض الموظفين، لا يؤدي العمالة مهام لصالح "مهارة".  
<sup>2</sup> تشمل البيانات قطاع خدمات الأفراد وقطاع خدمات الأعمال فقط، ولا تشمل قطاع العمليات التشغيلية.

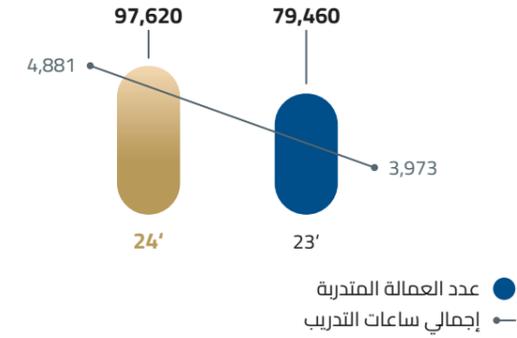
## تدريب العمالة

تمامًا كما نستثمر في مهارات الموظفين (يرجى الرجوع إلى تدريب الموظفين لمزيد من التفاصيل)، فإننا نستثمر أيضًا في تطوير خدمات متخصصة مصممة خصيصًا لقدرات القوى العاملة ومن خلال تزويد العمالة بالأدوات المناسبة والموارد عالية الجودة، فإننا نضمن قدرتهم على تلبية توقعات العملاء المتزايدة وتقديم خدمة سلسة وعالية المستوى، كما يستفيد العاملون من تحسين الأجور وتوفير فرص وظيفية أفضل، بفضل تنمية مهاراتهم وتعزيز كفاءاتهم.

يتطلب من جميع العاملين المعيّنين بوظائف الخدمات المنزلية والضيافة إكمال الدورات التحضيرية في معهود "أيادي" - أكاديمية التدريب المتخصصة في "مهارة". في عام 2024 وحده، قدم معهود "أيادي" 97,620 ساعة تدريبية لـ 4,881 متدربًا، غطت مجموعة واسعة من المهارات، بما في ذلك الخدمات المنزلية والضيافة وفنون الطهي ورعاية الأطفال والرعاية المتخصصة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

ويحصل خريجو المعهود على شهادات معترف بها داخل شركة "مهارة" ومن قبل أصحاب العمل الخارجيين. وبغية تسهيل عملية الاندماج الثقافي، يتلقى الوافدون الجدد جلسات توجيهية متعددة اللغات حول الأعراف الاجتماعية السعودية وحلول التمويل الشخصي وحقوقهم في بيئة العمل.

## تدريب العمالة في معهود "أيادي"



● عدد العمالة المتدربة  
← إجمالي ساعات التدريب

97,620 ساعة تدريبية في عام 2024  
متدربًا  
4,881 ساعة - متوسط عدد ساعات التدريب لكل عامل أو عاملة  
20

ساعة - متوسط عدد ساعات التدريب لكل عامل أو عاملة

## الإسكانات ورفاهية القوى العاملة

تقف خلف القوى العاملة المتميزة في "مهارة" نظام قوي ومتطور يلبى متطلباتهم من حيث الرفاهية والسكن والتدريب، وقد طور هذا النظام خصيصًا لحماية حقوق القوى العاملة وتعزيز رفاهيتهم، من طرفنا نلتزم دائمًا بدعم نوعية حياة القوى العاملة وتحسينها من خلال أقسام الخدمات الإدارية المعنية برفاهية العمالة لدينا.

يتم توفير غالبية مساكن القوى العاملة من خلال عملائنا سواءًا من قبل الشركات أو الأفراد، بما في ذلك اتفاقيات ضمان المسكن في المنازل العائلية للعمالة المنزلية. وبالنسبة للآخرين، تقوم "مهارة" بتوسيع المرافق السكنية بشكل مستمر وذلك لضمان ظروف معيشية آمنة ومريحة، حيث تشمل هذه الإسكانات جميع العاملين ضمن برنامج خدمة الساعة، بالإضافة إلى العمالة الخاصين بالعمل لدى عملاء الأعمال وذلك قبل بدوهم العمل لدى الشركات.

ويتم تشغيل المرافق السكنية في "مهارة" بموجب لائحتين داخليتين متكاملتين هما: سياسة رفاهية العمالة وسياسة الإسكانات (كلاهما تم تطويرهما في عام 2024). وتعمل هذه اللوائح والسياسات مجتمعة على تنظيم بيئة المرافق السكنية للعمالة، بما في ذلك التعامل الشفاف مع الشكاوى، وتغطية مركز اتصال متعدد اللغات، والصيانة الوقائية، والتفتيش اليومي على المرافق السكنية العمالية.

<sup>1</sup> قد تختلف الأرقام يوميًا بسبب عمليات تسجيل الوصول والمغادرة.

## الدعم الاجتماعي

لا يقتصر التزام "مهارة" على تعزيز رفاهية الموظفين في مكان العمل فحسب، إذ تتميز الشركة عن غيرها من خلال مجموعة واسعة من مبادرات الرفاهية والدعم الاجتماعي الشاملة، ويستفيد العاملون من إجازة مدفوعة الأجر لمدة شهر واحد على الأقل كل عامين، مما يسمح لهم بلم الشمل مع عائلاتهم. كما يحصلون على تأمين صحي مدعوم ونقل مجاني إلى مراكز التسوق كل يوم جمعة ليحظوا بفرص منتظمة للترفيه والاستجمام. وتوفر الشركة خدمات الدعم اللوجستي للتنقل من مكان العمل وإليه، بما في ذلك النقل عبر أسطول "مهارة" الخاص.

كما تقدم الشركة وجبات الطعام والمستلزمات الأساسية مثل الملابس وخطوط الهواتف الجوال، يسهم هذا النظام القائم على جدولة أيام الإجازات وزيادة الرواتب بحسب طول مدة الخدمة لمكافحة الالتزام عن رفع الروح المعنوية وتعزيز قدرة الشركة على الاحتفاظ بالقوى العاملة على المدى الطويل. ولتسهيل الاندماج الثقافي بين العمالة، تقدم "مهارة" حلولًا متنوعة مثل الأسر المضيفة المحلية وجلسات التعريف الثقافي. وتأكيدًا على نهجنا الشامل والإنساني لدعم ورعاية القوى العاملة لدينا ورفاهيتها، تقوم الشركة بمشاركة القوى العاملة بالاحتفال بالإيام الوطنية الخاصة ببلدانهم وتوفير قنوات اتصال بلغاتهم.

طورت الشركة تطبيق My Maharah وهو عبارة عن بوابة شاملة تتيح للموظفين والعاملين في "مهارة" إمكانية تتبع معلومات التوظيف الخاصة بهم والوصول إلى الخدمات ومشاركة آرائهم وأفكارهم من خلال التواصل المباشر مع الشركة. علاوة على ذلك، يمكن للموظفين والعاملين استخدام التطبيق كقناة اتصال مفتوحة يمكنهم من خلالها التعبير عن المخاوف أو تقديم الشكاوى أو الإبلاغ عن أي مشكلات قد يواجهونها لم يتم تسويتها بشكل مباشر مع الشركة، وهذا كله ضمن الشفافية وسرعة التواصل للتوصل إلى حلول مناسبة في أسرع وقت.

إسكان نموذجي جديد  
بسعة 500 سرير في  
جدة

في عام 2024، استحوذت "مهارة" على إسكان نموذجي مخصص للعاملين في منطقة أبرق الرغامة جنوب جدة مقابل 25 مليون ريال سعودي. يحتوي هذا المبنى، المكون من خمسة طوابق والممتد على مساحة 2,200 متر مربع، على ما مجموعه 47 شقة مفروشة بالكامل بإجمالي 154 غرفة نوم و 141 دورة مياه، وهو مرخص لإسكان 500 شخص. يوفر المبنى جميع أنظمة السلامة، بما في ذلك طفايات الحريق المثبتة والأسقف ونظام مراقبة الكاميرات من الداخل والخارج. في الوقت الحالي، يقيم في هذا المبنى 189 شخصًا يعملون في قطاع خدمات الأفراد و 9 أشخاص يعملون في قطاع خدمات الأعمال، مما يوفر وحدات مجهزة بالكامل متاحة للتوسع السريع مع بدء العقود الجديدة.

هذا وقد تم تجهيز المبنى بجميع المستلزمات الأساسية، بما في ذلك أسرة النوم واللوازم من المراتب والأغطية ولوازم التنظيف وغيرها من اللوازم السكنية الأساسية. ويقوم الفريق المعني بإدارة الإسكان بعمليات تفتيش يومية للوقوف على مستوى النظافة والامتثال للمعايير المطلوبة، كما تساهم اللوحات الإرشادية ولوائح السلامة المثبتة على الجدران متعددة اللغات بتعزيز الوعي بين جميع السكان. ويتميز المبنى بتصميمه المعماري الذي يتيح إمكانية التوسع دون الحاجة إلى تعديلات إنشائية أو هيكلية، مما يجعله نموذجًا مثاليًا للاستثمارات السكنية النموذجية المستقبلية.

## حماية حقوق القوى العاملة

اعتمدنا في "مهارة" نهجاً استباقياً لحماية سلامة وحقوق القوى العاملة لدينا، لذلك، أنشأت الشركة لجنة خاصة لحقوق العاملين بحيث تشرف على متابعة الالتزام بمعايير العمل الدولية والتحقق في أي ادعاءات تتعلق بالإساءة.

كما تقدم الشركة مجموعة شاملة من الخدمات لجذب العمالة الدولية والمساعدة على الاندماج في سوق العمل السعودي منذ مراحل التعيين والتوثيق والاعداد الأولية، ومن ضمن الخدمات الأخرى التي نقدمها خدمة إصدار تأشيرات العمل ومعالجة تأشيرات الزيارة،

بالإضافة إلى التصديق على جميع أنواع الشهادات من السفارات وحجز مواعيد مسح قزحية العين، كما تضمن الشركة عقود عمل مدروسة تتضمن وتمنح الحماية المطلوبة للعمالة، بالإضافة إلى توفير الدعم القانوني عند الطلب في حالات النزاعات التعاقدية.

## قياس مدى رضا العاملين وتجربتهم

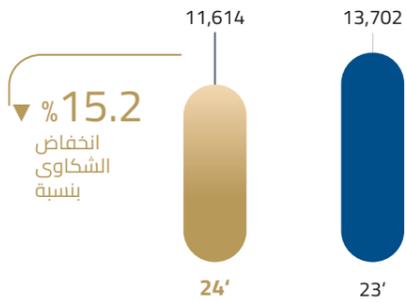
يمكن للعمالة رفع ملاحظاتهم واستفساراتهم أو التعبير عن ما يثير مخاوفهم عبر الواتساب أو المكالمات المباشرة من خلال الاتصال على مركز رعاية العمالة على الرقم (920 008 212)، أو عبر البريد الإلكتروني (carecenter@maharah.com)، أو الدردشة المباشرة على تطبيق My Maharah ويلبغتهم الخاصة، كما يمكنهم التواصل مع الممثل المخصص لهم أو القسم المختص، ويتم معالجة جميع الطلبات والملاحظات بسرعة وفعالية. يقوم الفريق المعني بمعاودة الاتصال في حال عدم الرد على أي مكالمة، علماً بأنه لا يجوز تصنيف أي بلاغ على أنه (مطول) إلا بعد رضا العامل. وفي حال تكررت حالات عدم التزام العملاء، وخصوصاً بالنسبة للعملاء الذين سبق لهم التأخر عن سداد المدفوعات أو أي تجاوزات أخرى، توضع أسماء هؤلاء العملاء على القائمة السوداء الداخلية.

ومن المقرر أن تبدأ الشركة بتنفيذ آلية رسمية تعني بقياس ومتابعة مستوى رضا العاملين ومدى حسن تجربتهم في عام 2025، وذلك من خلال استطلاع الربع الأول الذي سيشترك نتائجه والتعليقات الأولية المرتبطة به مع فريق رفاهية القوى العاملة. وعلى الرغم من أن معدلات الرضا السابقة ليست متاحة، إلا أنه قد تم حالياً وضع البيانات الأساسية التي ستتيح للشركة قياس الأداء ومستوى الرضا بشكل سنوي.

ومع ذلك، حتى قبل إطلاق فكرة استطلاعات الرأي، كان لدى الشركة بنية أساسية لمعالجة الشكاوى العمالية بفاعلية مكنت الشركة للتعامل مع عدد كبير من الشكاوى بكفاءة ونجاح. في الفترة ما بين عامي 2022 و2024، قَدَّم العاملون ما مجموعه 40,521 شكوى عبر خط ساخن يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وتطبيق الهاتف المحمول My Maharah.

وقد سجلت كل واحدة من هذه الشكاوى في نظام إدارة علاقات العملاء المركزي (CRM) وتمت تسويتها وحلها خلال مدة لا تتجاوز 15 يوماً. في عام 2024، انخفض عدد الشكاوى بنسبة 15.2%، ويعزى ذلك لعدة عوامل منها تحسين العمليات التشغيلية، وتوضيح قنوات التواصل المتاحة، وتعزيز تدريب العمالة من جهة وممثلي العملاء من جهة أخرى، ولم يقتصر دور هذه التحسينات على تقليل وتيرة الشكاوى فحسب، بل عززت أيضاً الثقة في قدرتنا على الاستجابة السريعة والعادلة لمخاوف وملاحظات أو شكاوى العمالة.

### عدد الشكاوى المقدمة من قبل العمالة



### انخفاض عدد الشكاوى بنسبة

**15.2%**

في عام 2024

### النظرة المستقبلية

من المتوقع أن يؤدي النمو المستمر في عقود خدمات قطاع الأعمال وقطاع خدمات الأفراد إلى زيادة الطلب على العمالة المؤهلة في عام 2025 والأعوام القادمة. أتى استثمارات مهارة في الإسكانات النموذجية عالية الجودة، وقنوات التواصل والمشاركة متعددة اللغات، وبرامج التدريب المكثفة، ضمن استراتيجية تهدف إلى مواكبة حجم الطلب المتزايد والمستمر بالنمو، مع الحفاظ على رفاهية العاملين، وتعزيز مستوى الثقة الذي يتوقعها العملاء من أحد أكثر شركات الموارد البشرية موثوقية في المملكة العربية السعودية.



# حقوق الإنسان

شركة "مهارة": استراتيجية  
الممارسات الاجتماعية  
والبيئية ومبادئ الحوكمة  
لعام 2030

احترام والحفاظ على  
حقوق الإنسان



## الأهداف الاستراتيجية بحلول عام 2030

- انعدام حالات انتهاك حقوق الإنسان، في ضوء دعم آليات التظلم والشكاوى الفعالة
- التزام 100% من العملاء ووكالات التوظيف الدولية بمعايير حقوق الإنسان ونظام العمل السعودي ومتطلبات منظمة العمل الدولية (ILO)
- تدريب 100% من الموظفين والعمالة في مجال حقوق الإنسان بحلول عام 2027، مع الالتزام بالحفاظ على هذه النسبة بحلول عام 2030
- تحسين ظروف العمل والمعيشة للقوى العاملة الوافدة
- تقييم عملياتنا من حيث تأثيرها على حقوق الإنسان كل عامين على الأقل

رؤية  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

- تعزيز قيم المساواة والشفافية
- تحسين ظروف العمل والمعيشة للقوى العاملة الوافدة

## إطار حقوق الإنسان

"مهارة"، بل تتسع لتشمل جميع الموردين والعملاء من خلال تقييمات منهجية لحقوق الإنسان تُجرى في جميع مواقع الشركة ومكاتب العملاء، ومن خلال دمج هذه المعايير عبر سلاسل القيمة الخاصة بها، تعمل "مهارة" على تعزيز ثقافة المساءلة المشتركة والممارسات الأخلاقية بين شركائها.

التي يدعمها نظام رصد ومراقبة ومتابعة مستمر، والذي يخضع للتحديث المنتظم ليتوافق مع أفضل الممارسات والمعايير التنظيمية المتطورة.

يتضمن كل عقد عمل تصدره شركة "مهارة" بنوداً تحمي حقوق العمالة، وتضمن حماية قانونية قوية طوال فترة العلاقة التعاقدية للعمل، ولا تقتصر هذه المعايير على العمليات المباشرة لشركة

نراعي في "مهارة" أعلى مستويات الاحترام ونضع صون كرامة وحقوق كل فرد في صميم عملياتنا، بما يشمل الموظفين والعمالة، والعملاء، والشركاء، والموردين. ولضمان الحفاظ على هذا المبدأ الأساسي والمهم، طبقت "مهارة" إطاراً صارماً لحقوق الإنسان يحظر بشكل واضح وصريح عمالة الأطفال والعمل القسري وأي شكل من أشكال التمييز والعنصرية. تندرج هذه المبادئ ضمن السياسات

## دمج الإجراءات في السياسة

هذه التقييمات حيث تتم هذه التقييمات عادةً من قبل إدارات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، الشؤون القانونية، الامتثال والالتزام، والموارد البشرية. وتدعم إدارة التدقيق الداخلي هذه الجهود من خلال التأكد من وجود عمليات حوكمة فعالة وتطبيقها، وقد تقوم بمراجعة الضوابط ذات الصلة كجزء من تدابير الضمان الأوسع نطاقاً.

الفريق المعني بالتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية المناسبة والمراقبة والمتابعة المستمرة.

وفي الوقت نفسه، ورغم أنه ليس من مسؤوليات إدارة التدقيق الداخلي أن تتولى بشكل مباشر إجراء أو الإشراف على تقييمات التأثير على حقوق الإنسان، إلا أن هذا لا يلغي أهمية

بادرنا بوضع سياسة خاصة لحماية حقوق الإنسان بناءً على المتطلبات التنظيمية ذات الصلة. وبموجب هذه السياسة، تقوم الشركة بتقييم عملياتها بحثاً عن أي تأثيرات محتملة على حقوق الإنسان، بما يضمن الامتثال والالتزام والحد من أي آثار سلبية. وفي حال نشأت أي مخاطر، يقوم

## الإبلاغ عن انتهاكات حقوق الإنسان

الداخلية لمنع أي تعاملات مستقبلية معهم. في ضوء هذه التدابير والإجراءات الشاملة، تُبين "مهارة" عن التزامها الراسخ بصون كرامة الإنسان والامتثال لمبادئ الشفافية والسلوك الأخلاقي على جميع مستويات العمل.

إنفاذاً لهذه الالتزامات، نقدم قنوات سرية متعددة يسهل الوصول إليها للإبلاغ عن انتهاكات حقوق الإنسان، وتتوفر هذه القنوات بعدة لغات (يرجى الرجوع إلى حماية حقوق القوى العاملة لمزيد من التفاصيل).

يتم إدراج العملاء الذين يكررون انتهاك حقوق العاملين أو يتأخرون في سداد المدفوعات ضمن القائمة السوداء



## نطاق الخدمات المقدمة

نقدم مجموعة متكاملة من حلول القوى العاملة المصممة خصيصاً لتلبي الاحتياجات المختلفة للموارد البشرية المطلوبة من خلال ثلاثة قطاعات متميزة من العملاء وهي: خدمات إسناد السعوديين، وتوفير القوى العاملة لخدمات قطاع الأعمال وقطاع خدمات الأفراد. تواصل "مهارة" سعيها لتعزيز الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى رضا العملاء، وتحسين جاهزية القوى العاملة في جميع هذه القطاعات، مما يعزز مكانتها كشركة رائدة في حلول الموارد البشرية المتكاملة في المملكة العربية السعودية.

### قطاع خدمات الأفراد

تقدم "مهارة" باقة متنوعة من الخدمات المنزلية المقدمة في قطاع خدمات الأفراد والتي تلي احتياجات العملاء المختلفة ومنها الخدمات المقدمة بنظام الساعة وخدمات العمالة المقيمة بنظام الأشهر حيث يتضمن خدمات العمالة المقيمة ترتيبات الإقامة لمختلف المهن المنزلية. أما نظام الساعة فيتضمن حلولاً مرنة للخدمات بدوام جزئي، بما في ذلك الدعم اللوجستي مثل النقل والمرافق السكنية التي تديرها الشركة (برجى الرجوع إلى الإسكانات ورفاهية القوى العاملة لمزيد من التفاصيل).

ضمن خدماتها الجديدة التي تم تطويرها وتقديمها في عام 2024، قدمت مهارة خدمات متخصصة مثل رعاية الأطفال، والضيافة، والعناية المنزلية الفاخرة والرعاية الصحية (لمسة لافندر)، والمساعدة الفورية عند الطلب (فوري). كما أطلقت خدمات مبتكرة مثل (مدار)، التي تتيح للعملاء تخصيص جداول العمل وأيام الراحة بما يتناسب مع احتياجاتهم. أسهمت هذه الحلول مجتمعة في زيادة أعداد القوى العاملة التي تخدم هذا القطاع بنسبة 29% في عام 2024.

نمو أعداد القوى العاملة في قطاع خدمات الأفراد بنسبة

**29%**  
في عام 2024

### قطاع خدمات الاعمال

توفر "مهارة" حلولاً مخصصة للقوى العاملة في قطاع خدمات الاعمال تتناسب مع جميع العملاء سواء في القطاع الخاص أو القطاعات الحكومية او شبه الحكومية، بما في ذلك خدمات التوظيف واسعة النطاق، وتوفير القوى العاملة اللازمة بحسب المشاريع، وخدمات إدارة القوى العاملة الشاملة مثل النقل، والإسكان، وتوفير اللوازم، والمعدات. وقد وسعت الشركة نطاق عملها ليشمل قطاعات مثل قطاع البتروكيماويات والخدمات المقدمة للقطاعات شبه الحكومية، حيث تقدم خدمات الدعم التشغيلي وموظفين متخصصين ذوي خبرة. وقد مكّنها انتشارها الاستراتيجي وميزتها التنافسية من تأمين عقود طويلة الأجل مع شركات رائدة، مما ساهم في تحقيق نمو مستمر وترسيخ مكانتها القيادية في سوق حلول الموارد البشرية المتكاملة.

**23+**  
معدل نمو أعداد القوى العاملة في قطاع خدمات الأعمال في عام 2024

### خدمات (إسناد) مهارة للسعوديين

دعماً لجهود توطئ القوى العاملة الوطنية، يتخصص "إسناد" مهارة لدينا في إسناد الكوادر السعودية المؤهلة في مختلف القطاعات (برجى الرجوع إلى قسم خدمات "إسناد" لمزيد من التفاصيل). بفضل قاعدة بيانات المواهب والتركيز على التوظيف في الوظائف التنفيذية، تجاوزنا أهدافنا لعام 2024 من خلال توظيف ما يقارب من 1,000 وظيفة، بما في ذلك مناصب متعددة مثل الإدارات المالية والهندسة وتقنية المعلومات.

رؤية  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

## تحسين تجربة العملاء

شركة "مهارة": استراتيجية الممارسات الاجتماعية والبيئية ومبادئ الحوكمة لعام 2030

تقديم خدمات شاملة وعالية الجودة لعملائنا

### الأهداف الاستراتيجية بحلول عام 2030

- تحقيق نسبة رضا العملاء بنسبة 80% للعملاء الأفراد و85% للعملاء من الشركات بحلول عام 2027، مع الحفاظ على هذه النسب حتى عام 2030
- إتاحة 100% من الخدمات وقنوات العملاء الرقمية للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة (ضعف النطق والرؤية والسمع)

تلتزم "مهارة" بهويتها الراسخة كشركة تضع العميل في محور اهتمامها حيث تركز على تلبية احتياجات العميل في المقام الأول. ويرتكز نهجنا على سياسة قوية وشفافة لخدمة العملاء بحيث تعكس التزامنا بالتميز التشغيلي والتفاني لكسب ثقة العملاء على المدى الطويل.

حتى عام 2024، قدمنا خدماتنا لأكثر من 450,000 عميل عبر جميع قنوات الخدمة، وحققنا معدل رضا العملاء عن عمليات التوظيف وصل إلى 94% لنؤكد من جديد على أننا قادرين على الحفاظ على معايير الجودة العالية لقاعدة متنوعة من العملاء.



## إدارة خدمة العملاء

يخضع نظام إدارة خدمة العملاء لدينا لسياسة رسمية تم إعتادها في عام 2023، وتهدف إلى تنظيم وتوجيه جميع التفاعلات مع العملاء بالاعتماد على معايير ومسؤوليات وإجراءات محددة بوضوح، إلى جانب تحديد دور قسم خدمة العملاء باعتباره نقطة الاتصال الأساسية

### نظام التفاعل مع العملاء

يستند نظام التفاعل مع العملاء في "مهارة" إلى مجموعة من الأدوات الرقمية التي تتيح تتبع الأداء بشكل مباشر، مما يعزز القدرة على الاستجابة السريعة والفعالة. وتعتمد الشركة استراتيجية تواصل متعددة القنوات لضمان سهولة الوصول لجميع العملاء، حيث تتوفر خدمات العناية بالعملاء عبر عدة منصات وبمختلف اللغات، مما يضمن معالجة سريعة لأي مشكلات طارئة. وتستخدم اتفاقيات تحديد مستوى الخدمة (SLAs) لقياس أوقات الاستجابة، حيث بلغ متوسط زمن الاستجابة في عام 2024 نحو 41 ثانية فقط. كما تحافظ مهارة على مؤشر أداء رئيسي (KPI) للتعامل مع المشاكل وتوفير الحلول الشكاوى خلال ثلاثة أيام، وهو هدف تلتزم الشركة بتحقيقه باستمرار، كما يتضح من معالجة 18,424 حالة مقدمة من العملاء بشكل كامل خلال سنة التقرير.

بين العملاء والشركة، حرصنا على تجهيز هذا القسم وتأهيله للتعامل مع جميع الاستفسارات والطلبات والشكاوى بكفاءة عالية واحترافية مهيبة مميزة. كما تنص هذه السياسة على استخدام المنصات الرقمية وقنوات الاتصال الرسمية، مثل تطبيق My Maharah، وخط الدعم الهاتفي

تم تنفيذ أكثر من خمس عشرة زيارة تقييمية عبر "المتسوق السري" خلال عام 2024، شملت فروع الشركة والمنصات الرقمية، بهدف التحقق من جودة الخدمة وكفاءة إدارة الوقت. وقد ساهمت هذه الجهود، إلى جانب الاستماع لآراء العملاء وملاحظاتهم، في إعداد خطة تحسين إستراتيجية شاملة لتحسين تجربة العميل، تضمنت تحليلًا دقيقًا لكامل رحلة العميل، وتقديم تحسينات مصممة لتلبية توقعات العملاء في كل مرحلة من مراحل الخدمات المقدمة.

المباشر (الخط الساخن)، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، لتسجيل الرد على كل مشكلة أو شكوى يواجهها العملاء، وضمان إمكانية التتبع وتحقيق المساءلة مع الجهات الداخلية المعنية.

### متوسط وقت الإستجابة للرد على العملاء

41

ثانية في عام 2024

### استطلاع الرأي المصمم لقياس مستويات رضا العملاء:

72%

في قطاع خدمات الأعمال

62%

في قطاع خدمات الافراد (خدمات مقيمة)

91%

في قطاع خدمات الافراد لخدمة الساعة (خدمة)

### خدمة شاملة ومتميزة

نقوم بدمج ملاحظات العملاء ضمن تقييمات أداء "مهارة" من خلال مؤشرات رئيسية لقياس الرضا، مثل معدل رضا العملاء (CSAT) ومؤشر صافي الترويج (NPS)، واللذين بلغا 75% و 0.4 على التوالي في عام 2024. ونحرص على الاستعانة بهذه البيانات التحليلية والمؤشرات الرئيسية لتعزيز تقديم الخدمات بشكل مستمر. وقد كشفت نتائج استطلاع مستويات رضا العملاء التي أجريت عام 2024 عن مستويات رضا بلغت 72% في قطاع خدمات الأعمال، و 62% في قطاع خدمات الافراد (خدمات المقيمة)، و 91% في قطاع خدمات الافراد لخدمة الساعة (خدمة).

نولي في "مهارة" أهمية خاصة لتعزيز إمكانية الوصول لتشمل جميع الفئات، وعلى الرغم من أن الخدمات المخصصة للأشخاص

ذوي الاحتياجات الخاصة لا تزال قيد التطوير، إلا أننا ندرك أهمية هذه الخدمات ووضعتها ضمن محاور التركيز المستقبلية.

يندرج التدريب المستمر ضمن العوامل الأساسية الضرورية لتحقيق التميز في خدمات "مهارة". وعليه، يتلقى جميع الموظفين الذين يعملون في مجالات تتطلب التعامل مع العملاء تدريبًا متخصصًا في خدمة العملاء، مع تغطية الموظفين بنسبة 100% على مدار ثلاث سنوات متتالية. وقد أطلقت إدارة تجربة العميل في شركة "مهارة" برنامج تطوير مدته خمس سنوات، يتكون من 19 مبادرة في المجالات الأساسية والتشغيلية والتطوير والتميز. وقد نفذنا سبع من هذه المبادرات

في عام 2024، بهدف تحسين الإجراءات الداخلية، وتعزيز نقاط التواصل مع العملاء، ودعم الانتقال إلى نموذج خدمة مرن قائم على البيانات.

وتقديرًا لجهودنا في مجال التعلم والتطوير، حصلت "مهارة" على الجائزة الذهبية لأفضل برنامج للتعلم والتطوير في تجربة العملاء ضمن جوائز تجربة العميل السعودية 2024، حيث دربت أكثر من 1,000 موظف في خدمة العملاء. وإن دل هذا الإنجاز على شيء فإنما يدل على التزامنا بتقديم مبادرات تدريبية مبتكرة تعمل على الارتقاء بتجربة العملاء ورفع جودة الخدمة المقدمة في جميع أنحاء القطاع.



دربنا أكثر من

1,000  
موظف على خدمة العملاء

تقديم الخدمة الى

450  
ألف عميل منذ الانطلاق

حققتنا نسبة

94%  
في معدلات الرضا عن الخدمات المقدمة من الموظفين

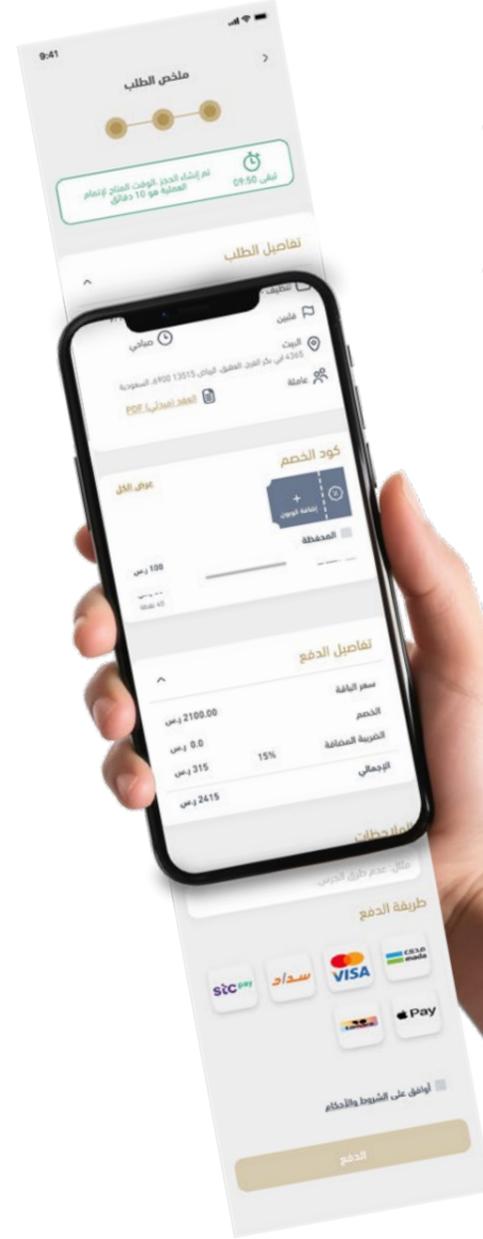
# تمكين المجتمعات المحلية

## الابتكارات الرقمية في خدمة العملاء

ومن ضمن الابتكارات الإضافية المستقبلة التي سنقوم بتقديمها أتمتة توثيق العقود وأرشفتها، وربطها مع المنصات الوطنية مثل منصة التأمينات الإجتماعية ونظام النفاذ الوطني الموحد، بهدف تعزيز الأمان والكفاءة. في ضوء هذه الجهود المتواصلة، تعمل "مهارة" على بناء منظومة بيئية رقمية مرنة وجاهزة للمستقبل تلي احتياجات العملاء مع الحفاظ على جودة الخدمة وأمن البيانات وسهولة الاستخدام للعملاء.

في السنوات الأخيرة، أدرنا تقدماً كبيراً في مجالات التحول الرقمي وتعزيز وصول العملاء للخدمات المقدمة ورفع كفاءة الأداء للخدمة، وذلك بفضل شبكة متكاملة مكونة من 24 فرعاً فعلياً إلى جانب تطبيقاً متطوراً للهاتف المحمول. ويضمن هذا النهج المزوج أن يتمكن العملاء في جميع أنحاء المملكة من إنجاز إجراءات التوظيف الرئيسية، بدءاً من تصفح ملفات تعريف القوى العاملة المتاحة واختيار المرشحين المفضلين، وصولاً إلى إجراءات المدفوعات وتوقيع العقود الرقمية وجدولة تقديم الخدمات، وكل هذا من خلال منصة واحدة سهلة الاستخدام. تعكس هذه المنظومة المبتكرة والدمج بين القنوات التقليدية والرقمية التزام "مهارة" بتوفير حلول مختلفة لتجربة شاملة ومبسطة للعملاء.

ولدعم هذه المنظومة الطموحة بشكل أكبر، تواصل "مهارة" الاستثمار في البنية التحتية الرقمية المتقدمة المتوافقة مع معايير الكفاءة والجودة العالمية. كما تدعم بيئة تقنية المعلومات الخاصة بالشركة مجموعة واسعة من الاحتياجات التشغيلية على مستوى الخدمات المقدمة لقطاع خدمات الأعمال وقطاع خدمات الأفراد على حد سواء.



أكثر من  
**100,000**  
تحميل  
لتطبيق خدمات مهارة Maharah Services من خلال  
Google Play و AppStore

هم شركاؤنا في رحلة النمو وتطوير سوق عمل مزدهر وشامل. وبفضل التزامنا بأعلى مستويات الشفافية وسرعة الاستجابة والابتكار والتعلم المستمر، فإننا نسعى إلى تعزيز هذه العلاقة ونلتزم بدورنا كمزود موثوق لحلول الموارد البشرية في المملكة.

### النظرة المستقبلية

بالنظر إلى المستقبل، ستواصل "مهارة" التعامل مع رضا العملاء ليس كمؤشر أداء رئيسي فحسب، وإنما كركيزة أساسية ضمن التزاماتها في مجال الاستدامة التي تعهد بها الشركة. فنحن نعتبر أن عملائنا

شركة "مهارة": استراتيجية  
الممارسات الاجتماعية  
والبيئية ومبادئ الحوكمة  
لعام 2030

• دعم المجتمعات المحلية

### الأهداف الاستراتيجية بحلول عام 2030

- خضوع برامج استراتيجية الاستثمار الاجتماعي وعدد الأشخاص المتأثرين بشكل مباشر بهذه البرامج للتقييم المنتظم لقياس مدى فعاليتها.
- إنشاء برنامج تطوعي في الشركة مع تحقيق معدل مشاركة سنوي لا يقل عن 10% للموظفين و 6% للعمالة

## نهجنا في مجال دعم المجتمع

تتسق الدعم المالي والمشاريع التعاونية مع الجهات الخيرية أو الغير الربحية، مع ضمان تسليط الضوء على هذه المبادرات من خلال التغطية الإعلامية للأحداث والبرامج المدعومة. كما أننا نتيح الفرصة للموظفين للمشاركة في تطوير المبادرات الاجتماعية والعمل التطوعي المؤسسي، ونشجعهم على ذلك.

وفي هذا الإطار، تتبع في "مهارة" إجراءات منهجية لتحديد الأولويات المجتمعية، وتخصيص الموارد بشكل فعال، وإقامة شراكات مع الجهات الحكومية والجهات الخيرية أو غير الربحية، وتقييم نتائج جهود المشاركة المجتمعية لدينا. كما ويلعب مجلس الإدارة دوراً محورياً في صياغة أجندة المسؤولية الاجتماعية للشركة، من خلال تحديد الأهداف، وتعزيز برامج التوعية المجتمعية، وتشجيع الموظفين على فهم هذه المبادرات والمشاركة فيها.

بالإضافة إلى اللجان والأدوات الأخرى، يقود إدارة التواصل المؤسسي تنفيذ مبادرات المسؤولية الاجتماعية من خلال

نولي في "مهارة" أهمية بالغة للمجتمعات التي نعمل فيها وملتزم بخدمتها وتلبية متطلباتها على أكمل وجه، حيث نستشرد بمبادئ الاستدامة والشمولية والمسؤولية الأخلاقية. وترتكز مبادراتنا في هذا المجال على سياسة "مهارة" للمسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري لعام 2024، والتي ضمنت للمساهمة بشكل هادف في تعزيز الراحة والرفاهية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية للمجتمع. ويضمن هذا الإطار أن تتوافق كافة المبادرات الاجتماعية مع رسالة الشركة ورؤية السعودية 2030، خاصة في ظل التركيز الوطني على تنمية القطاع غير الربحي وتشجيع ثقافة العمل التطوعي.

رؤية  
VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

- تعزيز تركيز الشركات على مسؤولياتها الاجتماعية
- تشجيع العمل التطوعي

## دعم الشركات والموردين المحليين

بالإضافة إلى ذلك، فإننا نركز على توسيع تعاوننا مع جهات التدريب المحلية، والمساهمة في تنمية الخبرات المحلية والتوظيف.

معظم الموردين لدينا من شركات محلية، باستثناء مكاتب التوظيف الدولية. ومن خلال تفضيل الموردين ومقدمي الخدمات المحليين، فإننا لا ندعم الشركات المحلية فحسب، بل نعمل أيضًا على خلق فرص العمل وتعزيز صلابة الاقتصاد السعودي.

تتركز إدارة الخدمات الإدارية في مهارة على التعامل مع الشركات المحلية ويستلزم من الموردين تقديم شهادات محتوى محلي سارية كشرط لعقد الشراكة. وبفضل هذا النهج، نضمن أن تقدم ممارسات الشراء لدينا مساهمة فاعلة ومفيدة في سلسلة الامداد المحلية. في الوقت الحالي، يتكون



### النظرة المستقبلية

خلال محفظتها المتنامية من المبادرات الاجتماعية، تعمل "مهارة" على تقوية الروابط وتعزيز علاقتنا مع المجتمعات، ودعم الفئات الأكثر احتياجًا، وبناء أسس من الثقة والتفاعل والازدهار المشترك.

وفي إطار رؤيتها المستقبلية، تواصل شركة "مهارة" دمج المسؤولية الاجتماعية ضمن نموذج أعمالها، باعتبارها ليس فقط واجبًا أخلاقيًا، بل أيضًا عنصرًا أساسيًا في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز القيمة للمساهمين وأصحاب المصلحة. ومن

## المبادرات الاجتماعية والمجتمعية التي تمت مؤخرًا



الجمعية السعودية الخيرية لمكافحة السرطان، دعم علاج ونقل المرضى بمبلغ

211,000 ₪



جمعية الأطفال ذوي الإعاقة، دعم مشروع العيادة الأولية بمبلغ

289,000 ₪

في عام 2024، خصصت "مهارة" مليون ريال للمبادرات الخيرية، وذلك من خلال التبرع الخيري لمنصة "إحسان" المعتمدة لضمان الشفافية والتنسيق مع الجهات الحكومية. وقد شملت الجهات المستفيدة ما يلي:



جمعية الخدمات الإنسانية في نجد، دعم مشروع ربيع الحياة بمبلغ

122,000 ₪



جمعية الإعاقة الحركية للكبار (حركية)، دعم برنامج التأهيل العلاجي بمبلغ

189,000 ₪



الجمعية التكاملية لذوي الإعاقة، دعم برامج الرعاية المنزلية والتأهيل الطبي بمبلغ

189,000 ₪

ومهاراتهم في خدمة القضايا المجتمعية والبيئية، ويعزز بالتالي ثقافة الخدمة التطوعية داخل الشركة.

لا تتوقف جهودنا هنا، بل تمتد مشاركتنا المجتمعية لما هو أبعد من التبرعات المالية والمبادرات الاجتماعية المباشرة، حيث نسعى للتركيز على زيادة المحتوى المحلي في استراتيجياتنا المشتريات لدينا كجزء من التزامنا الأوسع بدعم الاقتصاد السعودي.

النفسية ومعرض قمة الصحة العالمية، بالإضافة إلى ذلك، نظمت "مهارة" رحلة عمرة للموظفين وأطلقت أنشطة اليوم العالمي للعمل الخيري، مما يؤكد التزام الشركة بإدماج الموظفين في جهود التأثير الاجتماعي.

وفي الإطار ذاته، تحرص "مهارة" على تشجيع إقبال الموظفين على التطوع من خلال البرامج التطوعية المؤسسية، مما يتيح للموظفين المساهمة بوقتهم

هذا وتدعم "مهارة" حملات التوعية الاجتماعية في جميع المناطق التي تعمل فيها، بما في ذلك الرياض والدمام وجدة وأبها والمدينة المنورة والطائف والقصيم والخرج وحائل. وتضمنت الأنشطة على مستوى الشركة في عام 2024 المشاركة في يوم الصحة العالمي، وحملة للتبرع بالدم بعنوان "تبرع بدمك، كن الأمل للآخرين"، بالإضافة إلى أركان التوعية بأمراض الجهاز الهضمي (مرض السيلياك)، والمشاركة في اليوم العالمي للصحة

# الحوكمة

نهج الحوكمة المؤسسية 74

مدونة قواعد السلوك 77

مكافحة الفساد 80

الإبلاغ عن المخالفات 81

خصوصية البيانات والأمن السيبراني 82

إدارة المخاطر 84



# نهج الحوكمة المؤسسية

- تعزيز قيم التميز والانضباط

- تعزيز قيم المساواة والشفافية

- زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل

رؤية  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



## مواضيع استراتيجية "مهارة" 2030 للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

- الحفاظ على ممارسات حوكمة فعالة

- التمسك بأعلى المعايير في ممارسات أخلاقيات العمل والنزاهة

إلى أفضل الممارسات المتبعة في الأسواق الإقليمية والعالمية. ويتم مراجعة هذا الإطار بشكل دوري لضمان استمرار ملاءمته للتطورات المستجدة وتوافقه مع تطلعات المساهمين.

دعم خلق القيمة على المدى الطويل، وإدارة المخاطر، وممارسة الأعمال التجارية بأخلاقيات عالية.

يتماشى إطار الحوكمة في الشركة مع لأئحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية، ويستند

تُعد الحوكمة المؤسسية عاملاً أساسياً في دعم النمو المسؤول في "مهارة"، فهي تحدد كيفية تنظيم القيادة، واتخاذ القرارات، وحماية مصالح جميع أصحاب المصلحة. ويُعد نموذج الحوكمة لدينا جزءاً مهماً من

## الأهداف الاستراتيجية بحلول عام 2030

- الإستمرار بالحفاظ على عدم وجود أي إنتهاكات لسلوكيات العمل أو الممارسات الأخلاقية بشكل سنوي حتى عام 2030.
- تحقيق الامتثال لمعايير الأيزو 37000 و 37001 بحلول عام 2027، والاستمرار به حتى عام 2030
- تلقي 100% من الموظفين تدريباً إلزامياً حول أخلاقيات العمل ومكافحة الفساد والتزامهم رسمياً بسياسة مكافحة الفساد بحلول عام 2027، والحفاظ على هذه المستويات بحلول عام 2030
- التزام 100% من موردينا وشركائنا التجاريين بأخلاقيات العمل ومعايير مكافحة الفساد بحلول عام 2030
- تدقيق ممارسات أخلاقيات العمل لدينا والتحقق من صحتها بواسطة جهة خارجية كل ثلاث سنوات على الأقل
- ضمان الامتثال لأفضل ممارسات حوكمة الشركات، ويتجلى ذلك من خلال تحسين النتائج المقدمة عن طريق التقييم الخارجي لتصل إلى متوسط أداء القطاع على الأقل بحلول عام 2030
- وضع إجراءات إدارة مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ودمجها بالكامل في حوكمة الشركة بحلول عام 2030
- تطوير وتنفيذ استراتيجيات لتحسين تمثيل المرأة في مجلس الإدارة بما يتماشى مع أفضل ممارسات الحوكمة بحلول عام 2030

## الإشراف والهيكل التنظيمي

يستند نظام حوكمة "مهارة" إلى هيكل واضح يتكون من مجلس الإدارة، وثلاث لجان متخصصة تابعة للمجلس، إلى جانب فريق الإدارة التنفيذية. يتولى المجلس مسؤولية الإشراف على أداء الحوكمة وتنفيذ السياسات، بينما تقدم اللجان دعماً متخصصاً في الموضوعات المحورية التالية:

- اللجنة التنفيذية: تدعم استراتيجية العمل والتوجه التشغيلي

- لجنة الترشيحات والمكافآت: تتولى ترشيحات أعضاء المجلس، وتقييم الأداء، ومكافآت المسؤولين التنفيذيين

- لجنة المراجعة: تشرف على التقارير المالية، وعمليات المراجعة الداخلية والخارجية، وضوابط إدارة المخاطر

لمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع، يُرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2024.

تعمل كل لجنة وفقاً لصلاحيات محددة، ويكون غالبية أعضائها من أعضاء مجلس الإدارة المستقلين أو غير التنفيذيين.

# مدونة قواعد السلوك

## ركائزنا الأخلاقية

القسري، وجميع أشكال الإيذاء الجسدي أو النفسي أو الجنسي. وتقدم المدونة إرشادات حول إدارة تضارب المصالح، والاستخدام المسؤول لوسائل التواصل الاجتماعي، والحفاظ على النزاهة في جميع العلاقات مع العملاء والموردين.

توضح مدونة قواعد السلوك جميع السلوكيات المتوقعة في مجالات مثل المعاملة العادلة، والسرية، والاستخدام المسؤول لموارد الشركة، والسلوك المهني والتعامل باحترام في مكان العمل. كما تعزز المدونة ثقافة عدم التمييز، والرفض التام وعدم التسامح مطلقاً مع أي شكل من أشكال التحرش، وتحظر بشكل صارم عمالة الأطفال، والعمل

تعد مدونة قواعد السلوك في "مهارة" حجر الأساس الذي نعتد عليه في الحفاظ على الثقة والمساءلة والمهنية في جميع جوانب أعمالنا. تنطبق المدونة على جميع الموظفين، وأعضاء مجلس الإدارة، والمقاولين، والوكلاء، وشركاء الأعمال، وتعكس قيمنا الأساسية المتمثلة في النزاهة، والشفافية، والسلوك الأخلاقي.

## الوقاية والإبلاغ والتوعية

العامّة للحوكمة وإدارة المخاطر في شركة "مهارة". وتتوقع الشركة من جميع الموظفين الالتزام بالمدونة وطلب التوجيه كلما واجهتهم استفسارات أخلاقية.

وأصحاب المصلحة إمكانية الإبلاغ عن مخاوفهم أو شكاويهم بأمان تام دون التخوف من ردود الأفعال والانتقام.

ولضمان الاتساق والمساءلة، تتم مراجعة مدونة قواعد السلوك بشكل منتظم، مع دمجها ضمن الأنظمة

تحرص "مهارة" على تعزيز المعايير الأخلاقية من خلال التواصل المستمر، والحملات التوعوية الموجهة للموظفين، والبرامج التدريبية المنهجية، بالإضافة إلى ذلك، أطلقت الشركة قناة سرية للإبلاغ عن المخالفات، والتي تتيح للموظفين

## الالتزام بالامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية

تتعلق بشركاء خارجيين أو مقدمي خدمات، وقد تم التعامل مع جميع الحالات واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمنع تكرارها.

لمزيد من التفاصيل، يُرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2024.

استباقية مع الجهات التنظيمية المختصة، وتعمل باستمرار على رصد جميع حالات عدم الامتثال.

في عام 2024، تم تسجيل عدد محدود من المخالفات التنظيمية البسيطة، بلغ مجموعها 40,500، وكانت معظمها

تلتزم "مهارة" التزامًا تامًا بجميع القوانين واللوائح التنظيمية والتعليمات المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وكذلك في جميع الدول الأخرى التي تعمل بها. وتحرص الشركة على بناء علاقات

# مبادئ وإطار الحوكمة

يستند نهج "مهارة" في الحوكمة إلى إطار قوي ومجموعة واضحة من المبادئ التوجيهية، والتي تشمل حماية حقوق المساهمين، وتعزيز الشفافية، وضمان الإشراف الفعال، ومواءمة الاستراتيجية مع أهداف التنمية الوطنية. وتعتمد ثقافة الحوكمة لدينا على التواصل المفتوح، واتخاذ القرارات استنادًا إلى المعايير الأخلاقية، والتقييم المستمر للأداء.

## إطار الحوكمة العام لشركة "مهارة"

- 1 حماية حقوق المساهمين وضمان تمثيلهم العادل.
- 2 الحفاظ على حقوق ومصالح جميع أصحاب المصلحة.
- 3 ضمان دقة الإفصاحات وشموليتها وتقديمها في الوقت المحدد.
- 4 اكتشاف حالات تضارب المصالح وإدارتها بفعالية.
- 5 تمكين الموظفين من خلال السياسات الواضحة والقيادة الأخلاقية.
- 6 تنظيم المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة بشفافية ونزاهة.
- 7 الحفاظ على التواصل المفتوح والمستمر مع المستثمرين.
- 8 مواءمة القيم المؤسسية والاستراتيجية مع الأولويات الاجتماعية والاقتصادية العامة.

وفي الوقت ذاته، فإن حماية حقوق الإنسان تمثل أهمية قصوى بالنسبة لنا. يمكنكم قراءة المزيد حول هذا الموضوع في قسم المجتمع.

## ركائز الحوكمة في "مهارة"

- العدالة**  
يعامل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية جميع المساهمين على قدم المساواة، دون محاباة أو تحيز.
- المساءلة**  
المساءلة المباشرة أمام المساهمين عن جميع القرارات والإجراءات والإشراف على الحوكمة.
- المسؤولية**  
نتوقع من كل عضو في مجلس الإدارة أداء دوره بأعلى درجات المهنية والنزاهة.
- الشفافية**  
التواصل الواضح والمستمر حول القرارات الرئيسية مع المساهمين، بما يعزز الثقة والوضوح.

## لمحة عامة عن مدونة قواعد السلوك

### الفئات التي تسري عليها المدونة

تسري المدونة على جميع موظفي "مهارة"، وأعضاء مجلس إدارتها، ومقاوليها، وشركائها، ووكلائها، وممثليها.

### المجالات التي تغطيها المدونة

**تضارب المصالح:**  
تجنب المصالح الشخصية أو المالية التي قد تؤثر على القرارات.

**سلوكيات مكان العمل:**  
تعزيز الاحترام، وعدم التمييز، وعدم التسامح مطلقاً مع التحرش.

**السرية وحماية البيانات:**  
حماية معلومات الشركة والعملاء.

**النزاهة في التعامل مع العملاء والموردين:**  
الالتزام بمبادئ النزاهة والشفافية في جميع التعاملات الخارجية.

**وسائل التواصل الاجتماعي وقنوات الاتصال:**  
تمثيل "مهارة" بطريقة احترافية، سواء عبر القنوات الرقمية أو التقليدية.

**المنافسة العادلة ومكافحة الفساد:**  
الامتنان لجميع القوانين، وتجنب الرشوة وجميع أشكال التأثير غير المشروع.

**استخدام موارد الشركة:**  
ضمان الاستخدام المسؤول والمصرح به لموارد الشركة.

### القيم الأساسية



**الاحترافية**  
في السلوك



**المساءلة**  
على جميع المستويات



**الشفافية**  
والأمانة



**النزاهة**  
في جميع التصرفات

### الإبلاغ والكشف عن المخالفات

**متابعة جميع الشكاوى**  
التي يتم تقديمها

**سياسة حماية المُبْلِغين**  
من أي إجراءات انتقامية ضدهم

**قنوات سرية للإبلاغ**  
عن المخالفات

### التدريب والتوعية

برامج تدريبية دورية لجميع الموظفين

جلسات تأهيل إلزامية للموظفين الجدد

## الإبلاغ عن المخالفات

تلتزم "مهارة" بتعزيز ثقافة الشفافية والثقة والسلوك الأخلاقي. وتعد آلية الإبلاغ عن المخالفات عنصراً أساسياً في هذا الالتزام، حيث تتيح للموظفين وأصحاب المصلحة الخارجيين الإبلاغ عن المخالفات والسلوكيات غير الأخلاقية - مثل الاحتيال أو الرشوة - دون التخوف من أي أفعال انتقامية.

### إتاحة قنوات إبلاغ سرية وسهولة الوصول

تتوفر عدة قنوات للإبلاغ، بما في ذلك المشرفين المباشرين، وإدارات الموارد البشرية، والشؤون القانونية، والامتثال، بالإضافة إلى عنوان بريد إلكتروني مخصص لهذا الغرض: [investors@maharah.com](mailto:investors@maharah.com)

يمكن للأفراد الإبلاغ دون الكشف عن هويتهم إذا رغبوا في ذلك، ويتم التعامل مع جميع البلاغات بسرية تامة واحترافية عالية. يُسهم هذا النهج الشامل في تمكين الموظفين والموردين وغيرهم من أصحاب المصلحة من الإبلاغ عن الحالات المخالفة بأمان وثقة.

## الإشراف المؤسسي وضمن الالتزام بالنزاهة

بحسن نية، ما يعزز التزامنا بالمساءلة والنزاهة على مستوى الشركة بالكامل.

الشؤون القانونية أو الموارد البشرية، وذلك على حسب طبيعة كل بلاغ. تحظر "مهارة" بشكل صارم أي شكل من أشكال الاعمال الانتقامية أو التهديدية ضد من يُبلغ عن المخالفات

يدعم قسم المراجعة الداخلية نظام الإبلاغ عن المخالفات من خلال تقييم فعاليته عبر مراجعات وعمليات تدقيق دورية، وتقع مسؤولية معالجة البلاغات على عاتق فرق الامتثال أو

## مكافحة الفساد

تلتزم "مهارة" التزاماً صارماً بالنزاهة والسلوكيات الأخلاقية في جميع عملياتها. وكما هو موضح في سياسة مكافحة الرشوة والفساد، تحظر الشركة جميع أشكال الرشوة والفساد والتأثير غير المشروع، سواء كان مباشراً أم غير مباشر. وتسري هذه السياسة على جميع الموظفين، والمديرين التنفيذيين، والمقاولين، وشركاء الأعمال، وتتوافق السياسة مع قوانين مكافحة الفساد المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

تحظر السياسة بشكل واضح الرشاوي، وتقديم الهدايا المبالغ فيها، وتضارب المصالح في عمليات الشراء والتعاملات التجارية، ويتعين على الموظفين الإبلاغ عن أي سلوك مشبوه عبر قنوات الإبلاغ الداخلية السرية، مع ضمان حماية كاملة لهم ضد أي أفعال انتقامية. تخضع المخالفات لإجراءات تأديبية، قد تصل إلى إنهاء الخدمة واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة.

## النتائج والتطلعات المستقبلية

### صفر

عدد حالات شبه الفساد التي تم الإبلاغ عنها في عام 2024

وستواصل الشركة توسيع نطاق جهود التدريب والتوعية لتعزيز الفهم المشترك للتوقعات الأخلاقية، وضمان ارتكاز نجاح "مهارة" على المدى الطويل على الشفافية والثقة والمساءلة.

لم يتم الإبلاغ عن أي حالات فساد في عام 2024. ومع ذلك، تواصل "مهارة" تعزيز ضوابطها الداخلية وثقافة الالتزام لديها. ويعمل قسم الحوكمة حالياً على تطوير إطار أشمل لمكافحة الفساد، بهدف تنظيم تقييمات المخاطر وتعزيز آليات المراقبة.



## مبادئ وممارسات الخصوصية

إجمالي الخسائر المالية الناتجة  
عن الإجراءات القانونية المرتبطة  
بخصوصية المستخدمين

0

نسبة الموردين وشركاء الأعمال  
الملتزمين بسياسات الشركة في  
مجال أمن المعلومات والخصوصية:

100%

مخصص في مجال الخصوصية،  
وجوهرنا في هذا الجانب جارية  
بالفعل، ونخطط لإطلاق برامج تدريبية  
للموظفين والمقاولين حول حماية  
البيانات في عام 2025.

يخضع التعامل مع البيانات من قبل  
الأطراف الخارجية لالتزامات تعاقدية  
صارمة، منها اتفاقيات عدم الإفصاح  
( NDAs ) وبنود السرية. ويتم منح حق  
الوصول إلى البيانات الشخصية أو  
الحساسة بناءً على صلاحيات محددة  
حسب الدور الوظيفي، وذلك لضمان  
أعلى مستويات الأمان والتحكم في  
المعلومات.

تضع سياسة الخصوصية لدينا مبادئ  
أساسية واضحة لجمع البيانات  
الشخصية، واستخدامها، وتخزينها  
وإتلافها. تجمع "مهارة" فقط  
المعلومات الشخصية الضرورية لتقديم  
الخدمات وإدارة الأعمال. ويحق  
للأفراد طلب تحديث بياناتهم الشخصية  
أو تصحيحها أو حذفها، وذلك وفقاً  
للشروط القانونية المعمول بها.

يتم جمع البيانات من خلال قنوات  
محددة، منها عقود الخدمات،  
والمصات الرقمية، ومراكز دعم  
العملاء، ويتم تخزين هذه البيانات  
بشكل آمن، كما يتم إتلافها بمجرد  
تحقيق الغرض منها، ما لم يكن  
القانون ينص على الاحتفاظ بها لفترة  
أطول. نحن ندرك أهمية تقديم تدريب

## إدارة مخاطر الأمن السيبراني



عدد خروقات أمن البيانات خلال  
الفترة المشمولة بالتقرير

0

نسبة خروقات البيانات التي  
انطوت على بيانات شخصية

0

عدد العملاء المتأثرين  
بخروقات البيانات

قنوات الإبلاغ الرسمية. ويتم تقييم  
الحوادث المبلغ عنها بناءً على درجة  
خطورتها، ويتم رفعها للإدارة العليا  
إذا اقتضى الأمر ذلك. كما يتم إخطار  
الجهات التنظيمية المختصة في حالات  
الضرورة بأي مشكلات كبيرة تتعلق  
بأمن البيانات، وذلك وفقاً للالتزامات  
القانونية المعمول بها.

ومن خلال تعزيز التدابير الرقمية  
الوقائية والالتزام المستمر بلوائح  
حماية الخصوصية، تسعى مهارة إلى  
تعزيز ثقة عملائنا وشركائنا وموظفينا،  
ما يؤسس لقاعدة آمنة تمهد الطريق  
لمزيد من التحول الرقمي والنمو  
المستدام في المستقبل.

تُدرِك "مهارة" المخاطر الجسيمة التي  
قد تنجم عن الهجمات السيبرانية، أو  
تسريبات البيانات، أو تعطل الأنظمة.  
وللحد من هذه المخاطر، تعتمد  
الشركة على أنظمة تقنية معلومات  
محكمة وأمنة، وتحرص على إجراء  
نسخ احتياطية منتظمة للبيانات  
المهمة، وتتعاون مع أفضل خبراء  
الأمن السيبراني لتعزيز بروتوكولات  
الحماية. كما تعمل الشركة حالياً  
على وضع خطة متكاملة للاستجابة  
للحوادث (IRP)، ومن المتوقع  
الانتهاء منها في عام 2025.

تشجع "مهارة" الموظفين والشركاء  
على الإبلاغ عن أي حوادث سيبرانية أو  
خروقات بيانات مشتبهاً بها من خلال

## خصوصية البيانات والأمن السيبراني

الأهداف الاستراتيجية بحلول  
عام 2030

- عدم تسجيل أي حالة مؤكدة  
من اختراقات أمن البيانات  
وتسريب البيانات سنوياً
- خضوع 100% من الموظفين  
والعمال لتدريبات على أمن  
البيانات والخصوصية بحلول  
عام 2027، والحفاظ على هذه  
النسبة بحلول عام 2030 وما  
بعده
- التزام 100% من الموردين  
وشركاء الأعمال بسياساتنا  
لأمن المعلومات والخصوصية  
بحلول عام 2030

رؤية  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

تنمية الاقتصاد الرقمي

مواضيع استراتيجية  
"مهارة" 2030 للممارسات  
البيئية والاجتماعية  
والحوكمة

ضمان خصوصية  
البيانات وأمن  
المعلومات



## نهجنا في السلامة الرقمية

تُولي "مهارة" أهمية كبيرة لحماية  
الأصول الرقمية والبيانات الشخصية،  
وتعتبرها من مسؤولياتها الأساسية،  
وبصفتها جهة موثوقة تحتفظ بمعلومات  
حساسة تخص العملاء والموظفين  
وأصحاب المصلحة، تلتزم الشركة بالحفاظ  
على بيئة بيانات آمنة ومتوافقة مع  
القوانين واللوائح. وامتثالاً لقانون حماية

البيانات الشخصية السعودي، تم  
تصميم ممارسات حماية الخصوصية  
لدينا لحماية البيانات من فقدان  
أو الوصول غير المصرح به أو سوء  
الاستخدام، كما تدعم الامتثال  
للمتطلبات التنظيمية والحفاظ على  
استمرارية الأعمال.

وفي عام 2024، واصلنا الاستثمار في  
تحسين البنية التحتية الرقمية وتعزيز  
قدرتنا على اكتشاف وإدارة مخاطر  
الأمن السيبراني والتعامل معها،  
وشمل ذلك تنفيذ وتطبيق آليات حماية  
تقنية جديدة، ووضع بروتوكولات  
للاستجابة للحوادث، بالإضافة إلى  
تحديثات مستمرة لضمان مرونة  
الأنظمة وتحسين كفاءتها.

# إدارة المخاطر

## نهجنا في إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)

في "مهارة"، تؤدي إدارة المخاطر دورًا محوريًا في دعم استمرارية الأعمال، وحماية مصالح أصحاب المصلحة، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية طويلة الأمد.

اعتمدنا في عام 2024 إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)، الذي يتوافق مع المعايير العالمية مثل الأيزو 31000 وإطار الرقابة الداخلية المتكامل (COSO). هذا الإطار يضمن اتباع نهج موحد على مستوى الشركة لتحديد المخاطر وتقييمها والتعامل معها عبر جميع الإدارات والشركات التابعة.

علاوة على ذلك، يدمج إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) ممارسات إدارة المخاطر بشكل مباشر في التخطيط الاستراتيجي والعمليات التشغيلية لشركة "مهارة". كما يتم تضمين الرقابة والإشراف على المخاطر ضمن ممارسات إدارة الأداء وعمليات صنع القرار، مع التركيز بشكل خاص على موازنة ممارسات إدارة المخاطر مع الأهداف العملية للشركة. كما

يقدم سجل المخاطر المركزي لدينا وفئات المخاطر المحددة بوضوح فيه، الدعم لعملية المراقبة والمتابعة المستمرة للمخاطر واتخاذ الإجراءات المناسبة أو التصعيد عند الحاجة.

لمزيد من المعلومات حول الهيكل التنظيمي والإشرافي، يرجى الرجوع إلى قسم إستراتيجية ونهج الإستدامة

## آلية إدارة المخاطر

### تحديد المخاطر

تحديد الأحداث الداخلية والخارجية التي قد تؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للشركة.

### المراقبة والإبلاغ

المراقبة المستمرة للمخاطر من خلال مراجعات الإدارة والتقييمات المستقلة، مع دعم ذلك بتقارير دورية منتظمة تضمن توفر المعلومات المحدثة في الوقت المناسب واتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على معلومات دقيقة.

### تتبع "مهارة" آلية منهجية من خمس خطوات لإدارة المخاطر، كما هو موضح أدناه:

### تقييم المخاطر

تقييم المخاطر المحددة بناءً على احتمالية حدوثها وتأثيرها المحتمل، بما يشمل تقييمات المخاطر الكامنة والمتبقية.

### أنشطة الرقابة

تنفيذ السياسات والإجراءات والتدابير اللازمة لضمان توافق المخاطر مع مستوى المخاطرة المقبول لدى الشركة، وضمان عدم تجاوز الحدود المسموح بها.

### معالجة المخاطر

تطوير بروتوكولات استجابات مناسبة لكل خطر، مع وضع استراتيجيات لتجنبها، أو تقليل تأثيرها، أو نقل مسؤوليتها، أو حتى قبولها، وذلك حسب طبيعة الخطر وشدته.

يضمن هذا النهج الاستجابة السريعة والمدروسة للمخاطر والفرص المتغيرة باستمرار. ويحدد إطار تحمل المخاطر المستويات المقبولة للمخاطر، في حين تتيح المؤشرات التشغيلية ومؤشرات المخاطر الرئيسية الكشف المبكر عن أي مخاطر واتخاذ الإجراءات اللازمة.





## تعزير الضوابط الرقابية والإشراف

في عام 2024، ركّزنا أيضًا على تحديد مخاطر الاحتيال وسوء السلوك المهني، مثل الوصول غير المصرّح به إلى البيانات، والمعاملات الوهمية، وتضارب المصالح. وقد أسفر ذلك عن تحسين الضوابط وتحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل أوضح على مستوى الشركة، كما تم تحسين آلية تقديم تقارير المخاطر إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة لضمان توفير رؤى دقيقة وفي الوقت المناسب حول المخاطر الجوهرية.

## مخاطر الاستدامة والتركيز على المستقبل

تم إجراء تقييمات أولية للمخاطر المرتبطة بالاستدامة خلال العام. إلا أنه، من المخطط دمج هذه الممارسات بشكل أكبر في استراتيجية "مهارة" للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، والتي تتضمن خارطة طريق لتحديد وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية بشكل أكثر شمولاً.

لمزيد من المعلومات حول نهجنا في إدارة المخاطر وتفاصيل المخاطر المحددة، يُرجى الرجوع إلى [التقرير السنوي لعام 2024](#)

## ترسيخ ثقافة الوعي بالمخاطر

لدعم ثقافة الاستباقية في التعامل مع المخاطر، تعمل "مهارة" على تعزيز الوعي والمساعدة على مستوى الشركة. تُسهم البرامج التدريبية وتحسين قنوات التواصل في ترسيخ مفهوم إدارة المخاطر على جميع المستويات، وضمان تمكين الموظفين من التعامل مع التحديات بفعالية.

# الكوكب

المحافظة على البيئة 90

الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) 92

تحسين كفاءة استهلاك الطاقة 93

الإدارة المستدامة للمياه 94

التعامل المسؤول مع النفايات 95



## الارتقاء بممارساتنا البيئية من أجل مستقبل أفضل

نركز في "مهارة" على تقليل الأثر البيئي، وترشيد استهلاك الطاقة، وتعزيز الاستدامة من خلال تحديث البنية التحتية التقنية، والتخطيط الاستراتيجي طويل الأمد، ووضع سياسات تطلعية تراعي احتياجات المستقبل.

ونؤمن بأن التزام موظفينا وتفانيهم ومشاركتهم الفاعلة يعد أمراً بالغ الأهمية لتحقيق التغيير الحقيقي المنشود، ومن هذا المنطلق، يُعدّ تطوير المبادرات الداخلية التي تعزّز المسؤولية البيئية أولوية لدينا. تعتزم "مهارة" إطلاق برامج توعوية للموظفين، تهدف إلى تشجيع تبني الممارسات البيئية المستدامة داخل بيئة العمل وخارجها.

في إطار خططنا المستقبلية، تقوم الشركة حالياً بدراسة سبل دمج مبادئ الاستدامة البيئية بشكل أفضل في جميع جوانب عملياتها، ويتضمن ذلك خطماً لوضع سياسة بيئية موحّدة في عام 2025 للتطبيق على جميع الإدارات.

### ركائز المحافظة على البيئة

تعزيز المشاركة في المبادرات الخضراء



استخدام مصادر الطاقة المتجددة



ترشيد استخدام المياه والطاقة والحفاظ على الموارد



التخفيف من آثار تغير المناخ والحد من التلوث



## المحافظة على البيئة

### الأهداف الاستراتيجية المراد تحقيقها بحلول عام 2030

- وضع نظام فعال لإدارة البيانات لحساب انبعاثات الكربون (النطاقات 1 و 2 و 3) واستهلاك الطاقة والمياه بحلول عام 2027، والحفاظ عليه حتى عام 2030.
- وضع وتطبيق نظام لإدارة النفايات في جميع المكاتب والإسكانات، مزود ببنية تحتية لفرز النفايات، ومبادرات لإعادة التدوير، وبرامج تثقيفية وتوعوية للموظفين، بحلول عام 2030.
- وضع أهداف لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة تتماشى مع مبادرة الأهداف العالمية (SBTi) هدف المملكة العربية السعودية لتحقيق الحياد الصفري من الانبعاثات بحلول عام 2060 أو قبل، مع وضع خطة تنفيذ بحلول عام 2028 أو قبل ذلك.
- مشاركة 100% من الموظفين في ممارسات بيئية مستدامة من خلال البرامج التدريبية والمبادرات بحلول عام 2028، والحفاظ على النسبة حتى عام 2030.
- مشاركة 100% من الموردين في ممارسات بيئية مسؤولة وتقييم مستوى تواجد هذه الممارسات لديهم بحلول عام 2030.

### محاور استراتيجية "مهارة" 2030 للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

- تقليل بصمتنا البيئية: يشمل ذلك تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، والحد من النفايات، وخفض استهلاك الطاقة



- ضمان الاستدامة البيئية
- تحقيق صافي انبعاثات صفيرية بحلول عام 2060 (هدف وطني للمملكة العربية السعودية)
- خفض الانبعاثات الكربونية بمقدار 278 مليون طن سنوياً بحلول عام 2030 (مبادرة السعودية الخضراء)
- تغيير مسار 90% من النفايات يعيداً عن مكبات النفايات بحلول عام 2040
- خفض هدر الغذاء بنسبة 50% بحلول عام 2030 (برنامج التحول الوطني)

إلى جانب المشاركة في مبادرات الاستدامة البيئية المحلية والعالمية مثل "ساعة الأرض"، المكاتب الخضراء وأنظمة التدوير، الأساس لاستراتيجية شاملة تهدف إلى قياس وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) من خلال خطة تنفيذية مستقبلية مدروسة.

وفي سبيل تحقيق هذا الهدف، اتخذت "مهارة" بالفعل عدداً من الخطوات الملموسة، فقد قمنا بتطبيق أنظمة المباني الذكية، والتحول نحو العمليات الإلكترونية (غير الورقية)، واستكمال مشروع أنمته يُعزّز من كفاءة استهلاك الطاقة، وتشكل هذه الإجراءات،

نلتزم في "مهارة" بالحد من الممارسات التي تضر بالإنسان والبيئة، واستلهاماً من مبادئ رؤية المملكة 2030، نحن عازمون على المساهمة بشكل إيجابي في الجهود المبذولة المتعلقة بمواجهة التحديات المناخية والبيئية، وذلك من خلال إتخاذ التدابير الفورية والتخطيط طويل المدى.

## تحسين كفاءة استهلاك الطاقة

في "مهارة"، نؤمن بأن الاستخدام الفعّال للطاقة هو أحد أكثر الوسائل فاعلية لتقليل بصمتنا البيئية. ونحن ملتزمون بتقليل استهلاك الطاقة في مرافق الشركة من خلال إطلاق حملات توعوية، وبرامج تثقيفية، وتطبيق أنظمة متقدمة لإدارة الطاقة، وخاصة من خلال البنية التحتية للمباني الذكية.

## استخدام التكنولوجيا الخضراء

الشركة حالياً بدراسة خيار استخدام الطاقة الشمسية كمصدر بديل في المستقبل ليتم تنفيذها في أقرب وقت.

وأخيراً، نعمل على تحسين آليات جمع البيانات لدينا من أجل تقليل استهلاك الطاقة. توفر هذه الجهود المتكاملة، المدعومة بمبادرات كالمشاركة في الفعاليات العالمية مثل مبادرة "ساعة الأرض"، أساساً محورياً لتعزيز كفاءة استهلاك الطاقة في جميع مرافقنا.

واستكمالاً لجهودنا في هذا الإطار، تتحول الشركة تدريجياً نحو مرافق وإسكانات حاصلة على شهادات الاستدامة البيئية (صديقة للبيئة) من خلال تحديث الأنظمة كثيفة الاستهلاك للطاقة مثل مكيفات الهواء والإضاءة.

كما تسعى "مهارة" إلى مواصلة جهودها مع المعايير الوطنية الصادرة عن المركز السعودي لكفاءة الطاقة، إدراكاً منها لأهمية هذا التوجه كأولوية طويلة الأمد، حيث تقوم

من النتائج الملموسة لهذا التوجه، قيام الشركة بتركيب أنظمة إدارة المباني الذكية في مختلف مكاتبنا ومرافقنا، والتي تقوم تلقائياً بإيقاف تشغيل الإضاءة ومكيفات الهواء وأجهزة الكمبيوتر خلال فترات عدم الاستخدام، وقد أدى ذلك إلى تحقيقنا انخفاض ملحوظ في استهلاك الكهرباء خلال عام 2024، مما ساهم في تحسين كفاءة استخدام الطاقة وترشيد التكاليف.



## الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)

لا تزال "مهارة" ملتزمة بمواءمة جهودها مع الأهداف الوطنية للمملكة لتحقيق الحياد الصفري في انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) بحلول عام 2060. وفي إطار هذا الالتزام، نعمل على خفض الانبعاثات عبر مختلف عملياتنا من خلال إجراء تقييمات داخلية وخارجية لتكوين صورة أوضح عن بصمتنا البيئية، ووضع استراتيجيات موجهة للتخفيف من هذا الأثر.

وعلى الرغم من أننا لم نحدد بعد أهدافاً رسمية لانبعاثات النطاقات 1 و 2 و 3، إلا أننا نولي هذا الموضوع أولوية قصوى. ونحن نعمل حالياً على إرساء الأسس اللازمة لوضع خطة تنفيذ منهجية وفعّالة تتيح لنا تحديد أهداف واضحة لخفض الانبعاثات ودمج مبادرات بيئية أكثر شمولاً في المرحلة القادمة.



# التعامل المسؤول مع النفايات

في "مهارة"، نؤمن أن الإدارة المستدامة للنفايات وإعادة تدويرها من الأمور الأساسية والضرورية لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ولذلك، نعمل بجد لتقليل النفايات الناتجة عن العمليات اليومية من خلال تشجيع استخدام المواد المعاد تدويرها وتدريب الموظفين على تقليل النفايات في مكان العمل.

وهي خطوة أولى مهمة في هذا المسار نحو تحسين ممارسات إدارة النفايات في مكاتبنا.

توفير حاويات نفايات مصنفة في جميع مكاتبها لدعم جهود فرز النفايات وتحسين ممارسات إدارتها.

وفي حين أن السياسة الرسمية لإدارة النفايات لا تزال قيد الإعداد، فقد تم اتخاذ خطوات عملية فعّالة. فمن المقرر أن تبدأ "مهارة" في أوائل عام

## جهود معالجة النفايات

وبالتوازي مع ذلك، سعت "مهارة" من وتيرة التحول نحو العمليات غير الورقية، إذ تعتمد الشركة على نظام قوي لتخطيط موارد المؤسسات (ERP)، وتعمل حالياً على تفعيل الإلكترونيّة، ما يسهم في تقليل استهلاك الورق وتبسيط الإجراءات الداخلية. وتندرج هذه المبادرات الرقمية ضمن مشروع أتمتة شامل اكتمل في عام 2024، وذلك في إطار التزامنا بخفض بصمتنا البيئية من خلال توظيف التقنيات الحديثة.

أو بيع المعدات القديمة بدل التخلص منها. وتتضمن الخطط المستقبلية توسيع نقاط جمع النفايات داخل المكاتب لتشمل فئات إضافية مثل المواد البلاستيكية وغيرها من المواد القابلة لإعادة التدوير.

نحرص في "مهارة" أيضاً على التخلص السليم من النفايات، ونعمل على استكشاف فرص التعاون مع الموردين لتعزيز جهود إعادة تدوير النفايات وإعادة استخدامها، بما يشمل نفايات الأجهزة الإلكترونية. كما تدرس الشركة خيارات لإعادة استخدام

# الإدارة المستدامة للمياه

تعمل "مهارة" في منطقة تُعدُّ من أكثر مناطق العالم ندرة في الموارد المائية، وتُدرِك تماماً الأهمية الحيوية للإدارة المسؤولة للمياه. ونحن على دراية تامة بالمخاطر الكبيرة المتعلقة بالمياه والتي تواجهها مجتمعاتنا.

إلى ن أهمية وضع إطار رسمي لهذا التوجه من خلال إعداد سياسة شاملة لترشيد استهلاك المياه في المرحلة القادمة، تتضمن مبادئ واضحة وأهدافاً قابلة للقياس للحفاظ على المياه ورفع كفاءة استخدامها، بما يضمن التوافق، ومواءمة عملياتنا مع أهداف المملكة في تحقيق استدامة الموارد المائية.

التعامل السليم والفعال مع مياه الصرف الصحي، بما يتوافق مع الأنظمة الوطنية ذات الصلة.

ودعماً لهذه الجهود، فقد اتخذنا بالفعل عدة خطوات لتقليل استهلاكنا للمياه، من خلال الممارسات الداخلية والتعديلات الإجرائية. ونظراً لأهمية هذا الموضوع، فإننا نُدرِك الحاجة

ولهذا السبب، نحن ملتزمون بتقليل استهلاك المياه في جميع مرافقنا، بما في ذلك المقر الرئيسي للشركة وإسكانات القوى العاملة، ويشمل ذلك إدارة أنماط الاستهلاك، واستكشاف فرص إعادة الاستخدام وإعادة التدوير كلما أمكن، وضمان



# ملحق

98 الملحق 1: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

100 الملحق 2: مقاييس الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لدول مجلس التعاون الخليجي

102 الملحق 3: جدول إفصاحات مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)



# الملحق 1: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

بيان الاستخدام  
قدمت شركة مهارة للموارد البشرية، شركة مساهمة عامة سعودية، المعلومات الواردة في فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) هذا بالاستناد إلى معايير المبادرة ذاتها، ويغطي التقرير الفترة الممتدة من 1 يناير 2024 إلى 31 ديسمبر 2024.

المعيار المستخدم (GRI 1)  
المعيار (GRI 1): الأساسيات 2021

الموقع - الصفحة (الصفحات)	الإفصاح <sup>1</sup>	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
15, 5	1-2 التفاصيل التنظيمية	(GRI 2) الإفصاحات العامة 2021
5	2-2 الجهات المشمولة في تقرير الاستدامة للشركة	
5	3-2 الفترة المشمولة في التقرير، والتبعية، وجهة الاتصال	
	4-2 إعادة صياغة المعلومات	لا إعادة صياغة للمعلومات
19, 15	6-2 الأنشطة، وسلسلة القيمة، وعلاقات العمل الأخرى	
55-43	7-2 الموظفون	
61-57	8-2 العمال من غير الموظفين	
75, 33	9-2 هيكل وتكوين الحوكمة	
33	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
33	14-2 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	
80	15-2 تضارب المصالح	
45	19-2 سياسات المكافآت	
33-30	22-2 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	
83-80, 77	23-2 الالتزامات المتعلقة بالسياسات	
81	26-2 آليات طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف	
5	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	
	28-2 عضوية الجمعيات	لا تنتسب الشركة رسميًا إلى أي جمعية.
39-38	29-2 نهج إشراك أصحاب المصلحة	

الموقع - الصفحة (الصفحات)	الإفصاح <sup>1</sup>	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
29-28	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	(GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
29	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
82, 74, 69, 64, 62, 56, 52, 48, 42, 32, 90+	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
71-70	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	(GRI 203) التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة 2016
80	2-205 التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	(GRI 205) مكافحة الفساد 2016
	3-205 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة حيالها	لا توجد أي حالات فساد
44	1-401 التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	(GRI 401) التوظيف 2016
55	2-401 المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل وغير المقدمة للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	
45	3-401 إجازة الرعاية	
53-52	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	(GRI 403) الصحة والسلامة المهنية 2018
79, 53	5-403 تدريب العمال على إجراءات الصحة والسلامة المهنية	
61-58	6-403 تعزيز صحة العمال	
50	1-404 المتوسط السنوي لعدد ساعات لكل موظف	(GRI 404) التدريب والتعليم 2016
51-48	2-404 برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة في الانتقال الوظيفي	
46, 44	1-405 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	(GRI 405) التنوع وتكافؤ الفرص 2016
	1-406 حالات التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	(GRI 406) عدم التمييز 2016
	لم تسجل الشركة أي حالات تمييز خلال الفترة التي يغطيها التقرير	
70	1-413 العمليات التي تتضمن مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	(GRI 413) المجتمعات المحلية لعام 2016
	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	(GRI 418) خصوصية العملاء 2016
	لم تسجل الشركة أي شكاوى أو انتهاكات لخصوصية العملاء خلال الفترة التي يغطيها التقرير	

## الملحق 2: مقاييس الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لدول مجلس التعاون الخليجي

الفئة	المعيار	البيانات	معيير المبادرة العالمية لإعداد التقارير المماثل (GRI)
البيئي	البيئي 8: الرقابة البيئية (الإدارة)	نعم - يتولى الرئيس التنفيذي مهمة الإشراف على استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ويدعمه في ذلك رئيس إدارة وإدارة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، اللذان ينسقان تطبيق الاستراتيجية على مستوى الشركة. تدمج الإدارة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في نظام إدارة المخاطر المؤسسية، وفي إجراءات متابعة الأداء والتنسيق بين مختلف أقسام الشركة.	(GRI 102) الإفصاحات العامة 2016
البيئي	البيئي 9: الرقابة البيئية (مجلس الإدارة)	نعم - يتحقل مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن توجيه الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ويضمن دمج أولويات الممارسات البيئية والاجتماعية وممارسات الحوكمة في جدول الأعمال الاستراتيجي للشركة، مستفيدًا من دعم لجنة التدقيق، واللجنة التنفيذية، ولجنة الترشيحات والمكافآت.	(GRI 102) الإفصاحات العامة 2016
الاجتماعي	الاجتماعي 2: معد الراتب بين الرجل والمرأة	نسبة أجور المرأة 0.59 مقابل 1 للذكور	(GRI 405) التنوع وتكافؤ الفرص 2016
الاجتماعي	الاجتماعي 3: معدل دوران الموظفين	17.2% إجمالي معدل دوران الموظفين لعام 2024 14.6% معدل دوران الموظفين من الرجال لعام 2024 22.5% معدل دوران الموظفات النساء لعام 2024	(GRI 401) التوظيف 2016
الاجتماعي	الاجتماعي 1-3: النسبة المئوية للموظفين بدوام كامل	النسبة المئوية للموظفين بدوام جزئي	
الاجتماعي	الاجتماعي 2-3: النسبة المئوية للموظفين بدوام جزئي	النسبة المئوية للمتعاقدين	
الاجتماعي	الاجتماعي 4: التنوع بين الجنسين	68% رجال 32% نساء تشكل نسبة الرجال في المناصب العليا والتنفيذية 94% تشكل نسبة النساء في المناصب العليا والتنفيذية 6%	(GRI 102) الإفصاحات العامة و(GRI 405) التنوع وتكافؤ الفرص 2016
الاجتماعي	الاجتماعي 5: نسبة العاملين المؤقتين	لا تملك الشركة أي عاملين مؤقتين	(GRI 102) الإفصاحات العامة 2016
الاجتماعي	الاجتماعي 6: عدم التمييز	نعم - تحظر سياسة المساواة في "مهارة" التمييز العمري أو الجنسي أو الديني، وتضمن تكافؤ فرص النمو والتقدم الوظيفي بين الجميع. تُعقم هذه السياسة على الموظفين وتُطبق خلال إجراءات التوظيف والتدريب والترقية.	(GRI 103) منهجية الإدارة 2016

الفئة	المعيار	البيانات	معيير المبادرة العالمية لإعداد التقارير المماثل (GRI)
الاجتماعي	الاجتماعي 7: معدل الإصابات	0.00 إجمالي معدل الحوادث المسجلة ومعدل الإصابات الهادرة للوقت	(GRI 403) الصحة والسلامة المهنية 2018
الاجتماعي	الاجتماعي 8: الصحة والسلامة العالمية	شهادة الآيزو 9001:2015 في إدارة الجودة شهادة الآيزو 45001:2018 في إدارة الصحة والسلامة المهنية	(GRI 103) منهجية الإدارة 2016
الاجتماعي	الاجتماعي 9: الطفل والعمالة الإجبارية	نعم - تمنع سياسة حماية حقوق الإنسان لدى "مهارة" بشكل صريح عمالة الأطفال والعمالة الإجبارية وأي شكل من أشكال الاستغلال. تنطبق هذه المعايير على جميع الموظفين والعاملين والموردين والعملاء، حيث تراقب الشركة الامتثال لها من خلال التقييمات المنهجية وآليات التظلم.	(GRI 103) منهجية الإدارة 2016
الاجتماعي	الاجتماعي 10: حقوق الإنسان	نعم - سياسة حماية حقوق الإنسان لدى "مهارة" تصون كرامة وحقوق جميع الموظفين والعاملين، والعملاء، والشركاء، والموردين. وتحظر هذه السياسة عمالة الأطفال والعمل الاجباري والممارسات التمييزية، وتنفذ السياسة من خلال التقييمات المنتظمة للأثر على حقوق الإنسان، والأحكام التعاقدية، ومتطلبات الامتثال التي تُفرض على الموردين والعملاء، وآليات التظلم المتاحة بلغات متعددة.	(GRI 103) منهجية الإدارة 2016
الحوكمة	الحوكمة 1: تنوع مجلس الإدارة	يتألف مجلس الإدارة من 100% من الرجال حالياً	(GRI 405) التنوع وتكافؤ الفرص 2016
الحوكمة	الحوكمة 2: استقلالية مجلس الإدارة	3 أعضاء مستقلين من أصل 9 في مجلس الإدارة 33.3%	
الحوكمة	الحوكمة 4: القواعد السلوكية للمورد	نعم - تنطبق مدونة قواعد السلوك الخاصة بشركة "مهارة" جزئياً على موردينا، لذا، يتعين على الموردين الراغبين في التعامل مع الشركة الالتزام بمبادئنا وإرشاداتها التوجيهية.	(GRI 405) التنوع وتكافؤ الفرص 2016
الحوكمة	الحوكمة 5: الأخلاقيات ومكافحة الفساد	نعم - تتبع "مهارة" سياسة لمكافحة الرشوة والفساد تعكس التزامها بالنزاهة والشفافية والسلوكيات الأخلاقية. 100% - يتوجب على جميع الموظفين الإقرار بامتثالهم للسياسة والمصادقة على ذلك ضمن عملية التأهيل والتدريب الدوري التي يخضعون لها.	
الحوكمة	الحوكمة 6: خصوصية البيانات	نعم - تتبع "مهارة" سياسة خصوصية تتوافق مع نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية، ما يعكس حرصها على حماية البيانات الشخصية والحساسة.	
الحوكمة	الحوكمة 7: تقارير الاستدامة	أصدرت "مهارة" أول تقرير استدامة مستقل لها، ويتوافق التقرير مع أطر العمل الرائدة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	
الحوكمة	الحوكمة 8: ممارسات الإفصاح	رغم أن الشركة لا ترسل حالياً بيانات منفصلة عن أهدافها في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة إلى الأطر الدولية، إلا أنها تستخدم العديد من الأطر الطوعية مثل إطار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومجلس معيير محاسبة الاستدامة (SASB) إضافة إلى هذا المقياس. تتمثل أهداف التنمية المستدامة ذات الأولوية بالنسبة لشركة "مهارة" في الأهداف رقم 1 و3 و4 و5 و7 و8 و10 و11 و12 و13 و16	

## الملحق 3: جدول إفصاحات مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)

القطاع: الخدمات المهنية والتجارية

الإطار: معايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) (يتبع حالياً لمؤسسة المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS))

موضوع الإفصاح	مقياس المحاسبة	رمز مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)	وحدة القياس / الشرح
تنوع القوى العاملة ومشاركتها	نسبة تمثيل الجنسين والعرق لكل من: المديرين التنفيذيين وأعضاء الإدارة والمهنيين	SV-PS-330a.1	32% إناث و68% ذكور 68% سعوديين 32% غير سعوديين 94% نسبة الرجال في المناصب العليا والتنفيذية 6% نسبة النساء في المناصب العليا والتنفيذية
تنوع القوى العاملة ومشاركتها	النسبة المئوية لمشاركة الموظفين	SV-PS-330a.2	نسبة مشاركة الموظفين في الاستبيانات: 71% درجة تفاعل الموظفين: 84.61%
النزاهة المهنية	وصف سياسات وإجراءات النزاهة المهنية	SV-PS-510a.1	<b>سياسة المساواة</b> - تحظر التمييز على أساس العمر أو الجنس أو الديانة، وتضمن تكافؤ فرص النمو بين الجميع. <b>سياسة إسناد</b> - تنظم برنامج إسناد، وتولي اهتماماً لرضا العملاء ورفاهية الموظفين، مع ضمان الامتثال القانوني والكفاءة التشغيلية والتوافق مع أهداف تنمية القوى العاملة الوطنية، وتشمل آليات لضمان التوظيف العادل، لا سيما لأصحاب الهمم. <b>سياسة التدريب والتطوير المهني</b> - تتوافق مع قانون العمل السعودي لعام 2024، وتضع برامج ممنهجة للتدريب وصقل المهارات وتنمية القدرات القيادية، لضمان العدالة والكفاءة والاحترافية. <b>سياسة نقل المعرفة</b> - تشجع الخبراء الداخليين على تبادل المهارات والخبرات بما يتماشى مع قيم الشركة وثقافتها. <b>سياسة الصحة والسلامة</b> - تعزز مساهمة القيادات عن سلامة بيئة العمل وتحدد إجراءات منهجية لتقييم المخاطر. <b>سياسة القروض</b> - تمنح الموظفين المحتاجين حق الحصول على الدعم المالي بطريقة عادلة وشفافة.
أمن البيانات	وصف نهج تحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها	SV-PS-230a.1	تحمي "مهارة" الأصول الرقمية والبيانات الشخصية لكل من يتعامل معها من خلال التزامها بنظام حماية البيانات الشخصية الوطني وتحرض على منع فقدان البيانات والوصول غير المصرح به إليها وإساءة استخدامها. وتنظم سياسة الخصوصية التي تعتمد عليها الشركة عملية جمع البيانات وتخزينها واستخدامها والتخلص منها، وتضع ضوابط على الوصول إليها حسب الأدوار واتفاقيات عدم الإفصاح ومتطلبات امتثال الموردين.
أمن البيانات	عدد انتهاكات أمن البيانات، النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تحدد هوية المتعاملين، عدد المتعاملين المتضررين	SV-PS-230a.2	لا توجد
صحة وسلامة القوى العاملة	إجمالي معدل الحوادث المسجلة (TPIR)	SV-PS-320a.1	0.00
مقاييس النشاط	عدد الموظفين	SV-PS-000.A	565
مقاييس النشاط	عدد مشاركات العملاء	SV-PS-000.B	أكثر من 450,000

موضوع الإفصاح	مقياس المحاسبة	رمز مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)	وحدة القياس / الشرح
سياسة رعاية العمال - تنظم سكن العمال وظروفهم المعيشية وآليات معالجة شكاواهم، ومخصصات الرفاهية.			
سياسة السكن - تضع معايير للسكن الآمن والمرح والمصان جيداً للعمال، وتوفر إجراءات تظلم واضحة وشفافة.			
إجراءات لجنة حقوق الموظفين - تراقب الامتثال لمعايير العمل الدولية وتحقق في أي ادعاءات تتعلق بالإساءة وتكفل توفير الحماية القانونية بموجب العقود.			
سياسة حماية حقوق الإنسان - تحظر عمالة الأطفال والعمالة القسرية والتمييز وتضمن إجراء تقييمات منتظمة للأثر واتخاذ الإجراءات التصحيحية حسب الحاجة.			
سياسة خدمة العملاء - تم استحداثها عام 2023، وهي تحدد المعايير والمسؤوليات والإجراءات المطلوبة للتعامل مع طلبات العملاء بشفافية ومساءلة.			
سياسة المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري - تضمن تنفيذ المبادرات الاجتماعية بطريقة أخلاقية وشفافة تتسجم مع رسالة الشركة والأهداف الوطنية التي تعمل تحت مظلتها.			
تحمي "مهارة" الأصول الرقمية والبيانات الشخصية لكل من يتعامل معها من خلال التزامها بنظام حماية البيانات الشخصية الوطني وتحرض على منع فقدان البيانات والوصول غير المصرح به إليها وإساءة استخدامها. وتنظم سياسة الخصوصية التي تعتمد عليها الشركة عملية جمع البيانات وتخزينها واستخدامها والتخلص منها، وتضع ضوابط على الوصول إليها حسب الأدوار واتفاقيات عدم الإفصاح ومتطلبات امتثال الموردين.			
كما تدير مخاطر الأمن السيبراني لديها من خلال نظم آمنة لتقنية المعلومات وإجراء نسخ احتياطية منتظمة والتعاون مع متخصصين في المجال وتطبيق بروتوكولات استجابة للحوادث (فريد التطوير). وتستقبل الشركة البلاغات حول حوادث الخصوصية والأمن السيبراني عبر قنوات رسمية، وتعمل على تقييم خطورتها وتصعيدها حسب الحاجة، مع إخطار الجهات المختصة إن تطلب.			
عدد انتهاكات أمن البيانات، النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تحدد هوية المتعاملين، عدد المتعاملين المتضررين			لا توجد
إجمالي معدل الحوادث المسجلة (TPIR)			0.00
عدد الموظفين			565
عدد مشاركات العملاء			أكثر من 450,000



شركة مقارة  
للموارد البشرية  
Maharah Human  
Resources Company

[maharah.com](http://maharah.com)