

المادرات السعودية  
هيئة تنمية المادرات السعودية



# التقرير السنوي

2019م  
1440 - 1441هـ

بسم الله  
الرحمن الرحيم



ولي العهد

محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

(حفظه الله)

نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع | رئيس مجلس الشؤون السياسية والأمنية ومجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية السعودي



خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

(حفظه الله)

## رؤيتنا

تنمية صادرات غير نفطية متنوعة  
لاقتصاد مزدهر.

## رسالتنا

دعم المصدرين لرفع تنافسيتهم وترويج  
منتجاتهم وخدماتهم للتوسع في  
الأسواق الدولية وتذليل المعوقات التي  
قد تحد من ذلك.

## قيمنا

- تعاون
- إبداع
- مسؤولية
- شفافية
- نزاهة

## قائمة المحتويات

46	إنجازات الهيئة لعام 2019م	7	12	أعضاء مجلس الإدارة	1
48	الوعي بأهمية التصدير		14	كلمة معالي وزير الصناعة والثروة المعدنية	2
50	فهم إجراءات ومتطلبات التصدير		16	كلمة أمين عام هيئة تنمية الصادرات السعودية	3
60	اكتشاف السوق		18	الملخص التنفيذي	4
61	الإعداد لدخول السوق		21	خدمات الهيئة	
64	ترويج الصادرات وإبرام الصفقات		26	أداء صادرات المملكة العربية السعودية غير النفطية	5
70	إتمام عملية التصدير		26	الصادرات السعودية غير النفطية شاملة للخدمات 2013 – 2019	
			27	مؤشر نسبة الصادرات غير النفطية إلى الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي 2015-2018م	
72	الممكّنات	8	28	الوضع الراهن لهيئة تنمية الصادرات السعودية	6
72	المراجعة الداخلية		30	تنظيم الهيئة	
74	مركز الاتصال وتجربة العميل		31	الهيكل التنظيمي	
75	القوى البشرية		35	استراتيجية الهيئة	
76	التحول الرقمي		42	أبرز المبادرات والمشاريع الاستراتيجية	
79	التحديات ومقترحات التطوير				

## قائمة الجداول

1	نسبة الصادرات غير النفطية إلى الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي 2015-2018م	27
2	الأهداف الاستراتيجية لتحقيق خدمات ذات قيمة مضافة	38
3	مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية لقياس محور خدمات ذات قيمة مضافة	39
4	الأهداف الاستراتيجية لتحقيق علاقات وطيدة مع العملاء والشركاء	40
5	مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية لقياس محور علاقات وطيدة مع العملاء والشركاء	40
6	الأهداف الاستراتيجية لتحقيق أداء مؤسسي متميز	41
7	مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية لقياس محور أداء مؤسسي متميز	41
8	المعارض المحلية	48
9	الرايات للفعاليات المحلية والدولية	48
10	ورش العمل المقدمة خلال العام 2019م	50
11	ورش العمل الإضافية التي تم تقديمها خلال العام 2019م	51
12	المعارض الدولية	65
13	البعثات التجارية	67
14	الفرص التصديرية	68
15	حصة القطاعات من إجمالي تحديات السنة	70
16	تدريب موظفي الهيئة	75
17	مشاريع التحول الرقمي	76
18	مقترحات تطويرية للتحديات التي تواجه الهيئة	79

## قائمة الأشكال

1	الصادرات السعودية غير النفطية شاملة للخدمات 2013 - 2019م*	26
2	الهيكل التنظيمي لهيئة تنمية الصادرات السعودية	31
3	إحصائيات التقييم الذاتي لجاهزية التصدير	52
4	نسبة المشاركين في تقييم جاهزية التصدير حسب التصنيف الجديد	53
5	نسبة المشاركين في تقييم جاهزية التصدير حسب القطاع	53
6	نسبة المشاركين في تقييم جاهزية التصدير حسب المدن	54
7	عملاء التقييم التفصيلي حسب القطاع	55
8	التقييم التفصيلي لقطاع مواد البناء والانشاءات	56
9	التقييم التفصيلي لقطاع المواد الغذائية	57
10	التقييم التفصيلي لقطاع التعبئة والتغليف	58
11	توزيع أعداد المتدربين حسب المدن	59
12	توزيع أعداد المتدربين حسب الجنس	59
13	بيانات ورش العمل الإعدادية	59
14	نسبة الحاصلين على الشهادة من مجمل المتدربين	60
15	الاستشارات التي تم تقديمها في جوانب التصدير	61
16	الحوافز الأكثر طلباً من المصدرين	63
17	القطاعات الأكثر تمثيلاً في برنامج تحفيز الصادرات السعودية	63



**سعادة الدكتور/ سامي العبيدي**  
عضو  
ممثل مجلس الغرف التجارية والصناعية



**سعادة الأستاذ/ عبدالمحسن الخيال**  
عضو  
ممثل برنامج الصادرات السعودية



**سعادة المهندس/ صالح السلمي**  
عضو  
أمين عام هيئة تنمية الصادرات السعودية



**سعادة الدكتور/ سامي المقر**  
عضو  
ممثل الهيئة العامة للغذاء والدواء



**سعادة المهندس/ أحمد العيادة**  
عضو  
ممثل وزارة البيئة والمياه والزراعة



**سعادة الأستاذ/ عبدالعزيز الرشيد**  
عضو  
ممثل وزارة المالية



**معالي الأستاذ/ بندر بن إبراهيم الخريف**  
رئيس مجلس الإدارة  
وزير الصناعة والثروة المعدنية



**سعادة الأستاذ/ إبراهيم الجميح**  
ممثل  
القطاع الخاص



**سعادة المهندس/ محمد الخريف**  
ممثل  
القطاع الخاص



**سعادة الدكتور/ عبدالرحمن القرطاس**  
عضو  
ممثل وزارة الاقتصاد والتخطيط



**سعادة المهندس/ احمد البلاع**  
ممثل  
القطاع الخاص



**معالي المهندس / سعد الخلب**  
عضو  
ممثل وزارة النقل



**معالي الأستاذ/ عبدالرحمن الحربي**  
عضو  
ممثل وزارة التجارة والاستثمار



**معالي المهندس/ أسامة الزامل**  
عضو  
نائب وزير الصناعة والثروة المعدنية

## أعضاء مجلس الإدارة

## كلمة رئيس مجلس الإدارة

في إطار سعي هيئة تنمية الصادرات السعودية المستمر إلى ترجمة توجيهات القيادة الرشيدة، وتحقيقاً لرؤية 2030 لجعل المملكة العربية السعودية ضمن أكبر اقتصاديات الدول الرائدة عالمياً من خلال بناء اقتصاد قوي قائم على أسس متينة تتعدد فيه مصادر الدخل. وكلنا عزم بتحقيق رؤيتنا النبيلة وأهدافها الساعية إلى رفع نسبة الصادرات غير النفطية من 16% إلى 50% من إجمالي قيمة الناتج المحلي سعيًا لتعزيز الاقتصاد السعودي، وتنويع مصادر الدخل، وصولاً إلى مستقبل مشرق واقتصادٍ مستدام.

وإذ يسعدني أن أقدم لكم التقرير السنوي السادس لهيئة تنمية الصادرات السعودية، والذي يبرز إنجازاتها خلال العام المالي المنصرم (2019م) /1440/1441هـ، والتي حرصت على التطوير المستمر وكوّنت كافة إمكاناتها وجهودها لخدمة الاقتصاد الوطني بشكل عام ومجال التصدير بشكل خاص. كما أثمن جهودها وأداءها المتميز الذي ساعدها على مواصلة تحقيق طموحاتها وإنجازاتها خلال هذا العام.

كما أود الإشادة باهتمام الحكومة الرشيدة بالقطاع الصناعي في المملكة، بإصدار الأمر الملكي الكريم في شهر أغسطس الماضي بإنشاء وزارة مستقلة تُنقل إليها الاختصاصات والمهام والمسؤوليات المتعلقة بقطاعي الصناعة والثروة المعدنية. حيث إن العمل على النهوض بقطاعي الصناعة والثروة المعدنية والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة يعدّ تماشياً مع رؤية المملكة 2030 التي اعتمدت الصناعة والتعدين خيارين استراتيجيين لتنويع الاقتصاد الوطني. والتي تدعم عمليات التصدير سعيًا للانفتاح على الأسواق العالمية حتى تصبح المنتجات السعودية رقماً مهماً في منظومة الاقتصاد الدولي، الأمر الذي يعد رافداً متيناً يسهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية.

وفي الختام، لا بد لي أن أتقدم بوافر الشكر إلى مقام سيدي خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي عهده الأمين -يحفظهما الله- لدعمهما المستمر لجهود هيئة تنمية الصادرات السعودية، والشكر موصول للزملاء أعضاء مجلس الإدارة، ولإدارة الهيئة ومنسوبيها على إسهاماتهم وجهودهم المميزة في تحقيق هذا التقدم الملموس. سائلاً المولى عز وجل أن يديم على هذه البلاد أمنها ورخاءها وأن يمدنا جميعاً بعونه وتوفيقه، وكلنا عزم على تحقيق المزيد من التطور على كافة الأصعدة.

والله الموفق،  
بندر بن إبراهيم الخريّف

## كلمة الأمين العام

يسرني تقديم التقرير السنوي لهيئة تنمية الصادرات السعودية والذي يسلط الضوء على ما قدمته الهيئة في خدمة المصدّرين والجهود المبذولة في مجال التصدير للعام المالي 1440/1441هـ، (2019م)، كما يستعرض هذا التقرير دور (الصادرات السعودية) في تنمية صادرات متنوعة متمكّنة من الوصول إلى الأسواق الدولية والمنافسة فيها، وأهدافها نحو تحقيق رؤية المملكة الطموحة بزيادة نسبة الصادرات السعودية غير النفطية وتنويع مصادر الدخل للاقتصاد الوطني. حيث أثمرت الجهود في عام 2019م بوصول إجمالي الصادرات غير النفطية ما قيمته 309 مليار ريال، وفقاً للبيانات الأولية، بثبات بالنسبة مقارنة بالعام الماضي، كما شهد قطاع الخدمات ارتفاعاً ملحوظاً بنسبة 19٪ مقارنة بعام 2018م. هذا واحتل المرتبة الأولى للقطاعات السلعية المصدرة قطاع البتروكيماويات بقيمة 131 مليار ريال سعودي، تلاه قطاع مواد البناء وقطاع المحركات وقطع الغيار. هذا وقد بلغ إجمالي الصادرات غير النفطية 309 مليار ريال في عام 2018م وشكّلت 24٪ من الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي لذات العام الذي بلغ 1301 مليار ريال، مقارنة مع 21٪ في العام السابق. وبذلك يكون المؤشر قد سجل نمواً ملحوظاً بنسبة 14٪ مقارنة بعام 2017م. ويعود الارتفاع في النسبة إلى الارتفاع العالمي في الصادرات غير النفطية بنسبة 18٪ عن الارتفاع في الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي بنسبة 4٪ خلال تلك الفترة.

حرصت (الصادرات السعودية) خلال هذا العام على تركيز جهودها وتوظيف كافة إمكانياتها لتحقيق رؤيتها بتنمية صادرات غير نفطية متنوعة لاقتصاد مزدهر، من خلال العمل على تنفيذ مبادراتها الرئيسية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث سعت (الصادرات السعودية) إلى سدّ فجوات الخدمات المالية المقدمة لقطاع التصدير والاستيراد السعودي، وذلك بالعمل على مبادرة تعزيز تمويل الصادرات حيث تمت الموافقة على إقراض أكثر من 40 مؤسسة وشركة مصدّرة بقيمة إجمالية بلغت قرابة الخمس مليارات ريال، والتي تضمنت مشاريع صناعية وتجارية وخدمية، ما بين منشآت صغيرة ومتوسطة وكبيرة. كما عملت على تطوير قدرات التصدير للمنشآت السعودية وذلك بإطلاق برنامج تحفيز الصادرات السعودية، الذي يهدف لتشجيع الشركات السعودية على دخول أسواق التصدير والتوسع فيها.

كما عملت (الصادرات السعودية) على تحسين كفاءة البيئة التصديرية من خلال حلّ 297 تحدي تصدير يواجه المصدّرين، إضافةً إلى ذلك، اهتمت (الصادرات السعودية) بنشر ثقافة التصدير وتطوير القدرات التصديرية لدى الشركات المحلية، وتزويدهم بالمهارات اللازمة للبدء بعملية التصدير، من خلال تنظيم 29 ورشة عمل وبرنامج تدريبي استفاد منها 857 متدرب، وإطلاق برنامج الشهادات المهنية المتخصصة في مجال التصدير، حيث قدمت 300 منحة تدريبية لمنسوبي 122 منشأة وطنية للحصول على الشهادة المتخصصة في التصدير. كما ساهمت (الصادرات السعودية) في تيسير ربط المصدّرين مع المشترين والشركاء المحتملين من خلال تنظيم 4 بعثات تجارية، والمشاركة بـ 10 معارض دولية شارك بهم أكثر من 466 شركة. بالإضافة إلى تقديم الأبحاث والتقارير اللازمة حول الأسواق والقطاعات المستهدفة، وحرصها على رفع الجاهزية التصديرية للمنشآت المستهدفة من خلال خدمات تقييم جاهزية التصدير والتقييم التفصيلي والاستشارات.

إن ما نشهده اليوم من تطورات في القطاع الصناعي والاهتمام بالصادرات غير النفطية، وما حققته المملكة من نجاح في هذا المجال، ما هو إلا مؤشر على الدعم الحكومي الكبير لهذا القطاع المؤثر، إيماناً بمساهمته الفاعلة في النمو الاقتصادي للبلاد، وتنويع مصادر الدخل للاقتصاد الوطني.

ختاماً، يسعدني أن أتوجه بالشكر لمعالي رئيس مجلس الإدارة وأعضاء المجلس وفريق (الصادرات السعودية) على التعاون المستمر، والجهود المبذولة، لتحقيق تطلعات قيادتنا الرشيدة نحو بيئة تصدير فاعلة واقتصاد مستدام.

والله الموقّق،  
صالح بن شباب السلمي



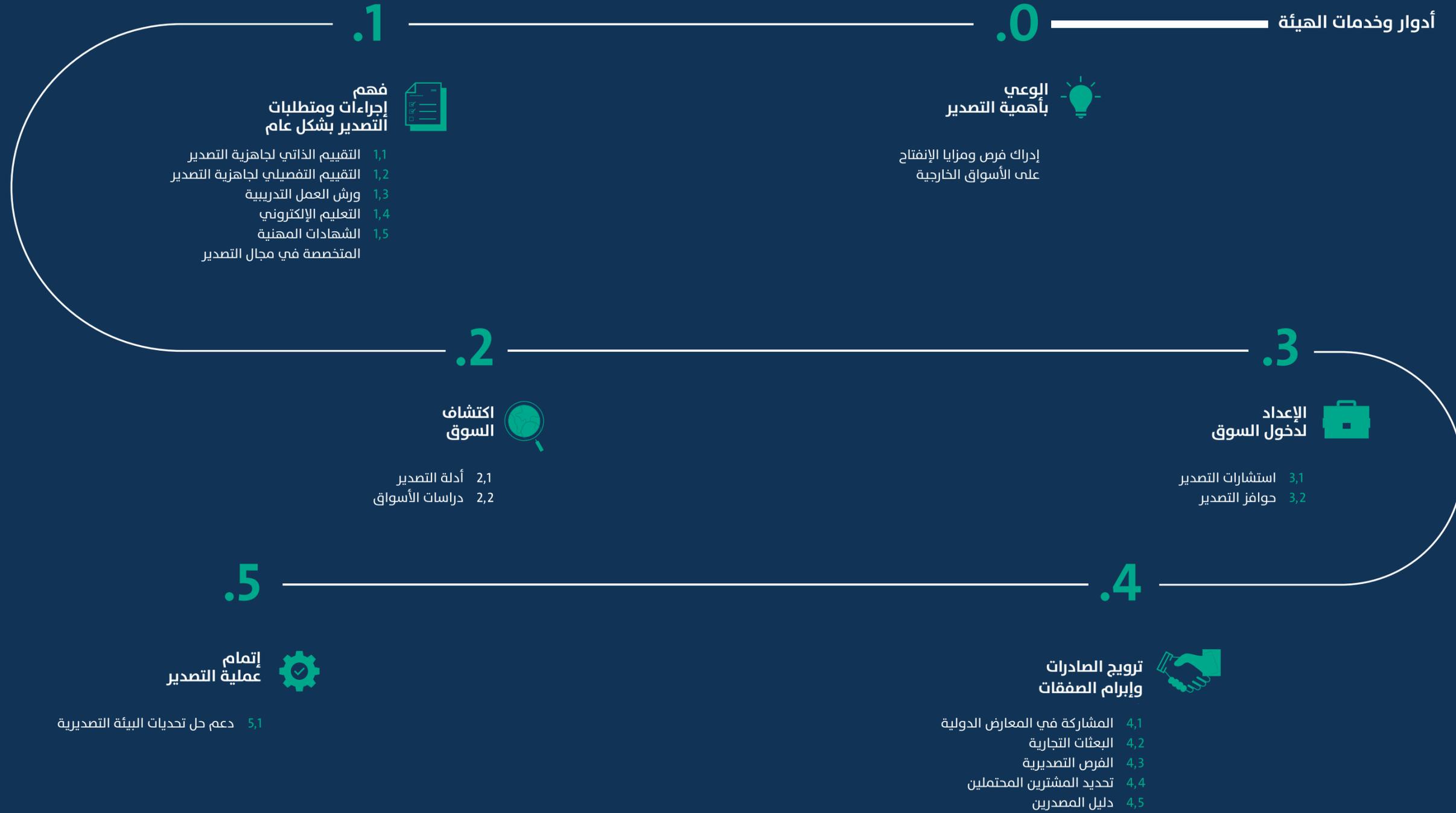
## المُلخَص التَّنفيذِي

تم إعداد التقرير السنوي للأعمال المتعلقة بهيئة تنمية المبادرات السعودية (المبادرات السعودية)، إنفاذاً للأمر السامي الكريم رقم (53703) بتاريخ 1433/12/19هـ، القاضي بالتأكيد على أهمية التزام جميع الوزارات والأجهزة الحكومية، بمضمون المادة 29 من نظام مجلس الوزراء الصادر بالأمر الملكي رقم (أ/13) وتاريخ 1414/3/3هـ، بالرفع إلى مقام رئيس مجلس الوزراء، عما حققته من إنجازات مقارنة بالخطط المعتمدة للجهاز خلال السنة المنقضية. يتضمن هذا التقرير أهم إنجازات هيئة تنمية المبادرات السعودية وأنشطتها وخدماتها التي قدمتها للمنشآت والمصانع السعودية في القطاعات غير النفطية خلال العام المالي 2019م والتي يمكن إيجازها كالتالي وفقاً لخدمات (المبادرات السعودية) وأدوارها المقدمة للمصدرين خلال كافة مراحل التصدير:



## خدمات الهيئة

بناءً على استراتيجية هيئة تنمية الصادرات السعودية المحدثة، تم تحديد توجهات استراتيجية فيما يتعلق بتقديم خدمات شاملة ذات قيمة مضافة تدعم المصدرين خلال كافة مراحل التصدير، بحيث تشمل تلك المراحل التالي:



القنوات الصحيحة التي تمكن من الوصول إليهم، وتفضيلات العملاء، وبيئة الأعمال. وخلال عام 2019م، عملت (الصادرات السعودية) على اعداد 168 تقرير مفصل لدراسات منتجات محددة لمجموعة من الأسواق، وتم عرض التقارير على موقع الهيئة الالكتروني.

### أدلة التصدير

تقدّم أدلة التصدير معلومات عن السوق الدولي المستهدف لمساعدة المصدرين على اتخاذ قرارات واضحة عند النفاذ إلى أسواق جديدة، حيث أصدرت الهيئة حتى نهاية عام 2019 أدلة تصدير شملت 41 دولة من أصل 48 دولة مستهدفة لصادرات السلع حسب استراتيجية التصدير الوطنية.

### 3. الإعداد لدخول السوق

#### استشارات التصدير

تقدّم خدمة استشارات التصدير للشركات السعودية استشارات مهنية متخصصة في الجوانب المختلفة المتعلقة بالتصدير، تستهدف الخدمة الشركات الذين تم تحديد احتياجاتهم لها من خلال نتائج خدمة التقييم التفصيلي. وخلال عام 2019م، قدمت (الصادرات السعودية) الخدمة لـ 7 مصدرين وتم العمل على مواطن التحسين لديهم بالتعاون مع شركات رائدة في مجال الاستشارات المتعلقة بمجالات التصدير المختلفة بإشراف الهيئة.

### التقييم الذاتي لجاهزية التصدير

يعمل التقييم الذاتي لجاهزية التصدير على تزويد الشركات بتقييم إلكتروني أولي لمدى نضج الشركة ومنتجاتها ومستوى جاهزيتها للتصدير، وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف وتقديم التوصيات للتحسين واقتراح الخدمات المناسبة للرفع من مستوى جاهزية الشركة للتصدير. خلال عام 2019م، شارك في تقييم جاهزية التصدير 1157 عميل.

### التقييم التفصيلي لجاهزية التصدير

تقوم (الصادرات السعودية) بعمل زيارات ميدانية للمنشآت السعودية لتقييم قدراتها التصديرية تقيماً تفصيلياً وتزويد الشركة بتقرير عن قدراتها الحالية ومواطن القوة والضعف ومناطق التحسين المحتملة. خلال عام 2019م، تم تقييم 136 منشأة تم اختيارها بناءً على قائمة القطاعات المستهدفة والمحددة في الاستراتيجية الوطنية للتصدير، والمصدرين المصنفين كمصدر إقليمي أو مصدر متقدم حسب تقييم جاهزية التصدير، وقدمت لهم الخدمات المناسبة حسب احتياج كل منشأة.

### الشهادات المهنية المتخصصة في مجال التصدير

بهدف رفع المعرفة وتنمية الكفاءات البشرية المؤهلة في مجال التصدير وممارساته. أطلقت (الصادرات السعودية) في عام 2019م، برنامج الشهادات المهنية المتخصصة في مجال التصدير. حيث قدمت 300 منحة تدريبية لمنسوبي 122 منشأة وطنية، وذلك للإعداد والحصول على الشهادة المتخصصة في التصدير التي تشمل برنامج تدريبي متخصص بالاستيراد والتصدير (تعلم عن بعد).

300 منحة تدريبية

122 منشأة وطنية

### 2. اكتشاف السوق

#### دراسات السلع المتخصصة

تقدم هذه الخدمة للمصدرين أبحاث عن سلع مخصصة بهدف مساعدتهم على فهم أسواق معينة، مثل أبحاث عن الشركاء/ العملاء المحتملين، وما هي

يتضمن هذا التقرير أهم إنجازات هيئة تنمية الصادرات السعودية وأنشطتها وخدماتها التي قدمتها للمنشآت والمصانع السعودية في القطاعات غير النفطية خلال العام المالي 2019م والتي يمكن إيجازها كالتالي وفقاً لخدمات (الصادرات السعودية) وأدوارها المقدمة للمصدرين خلال كافة مراحل التصدير:

### 0. الوعي بأهمية التصدير

#### نشر ثقافة التصدير ورفع الوعي بأهميته

حرصت (الصادرات السعودية) خلال عام 2019 على تسليط الضوء على أهمية التصدير وتعزيز الصورة الذهنية عن (الصادرات السعودية) باعتبارها الميسر الأول في مساعدة المصدرين السعوديين للوصول إلى الأسواق الدولية، حيث شاركت في 10 معارض محلية، وقامت برعاية 9 معارض محلية ودولية بهدف تعزيز هوية (الصادرات السعودية)، وحرصت على التغطيات الإعلامية لبرامج الهيئة وفعاليتها بتحرير ونشر 46 خبر صحفي وتنظيم 25 مقابلة تلفزيونية وتغطية إعلامية مرئية. بالإضافة إلى إطلاق 20 حملة رقمية توعوية وأخرى ترويجية لخدمات الهيئة ومبادراتها، ونشر أكثر من 550 منشور عبر كافة قنوات الهيئة التي تشمل الصحف والتلفزيون والنشرات الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي. ومن أبرز الحملات التسويقية التي نفذتها (الصادرات السعودية) في عام 2019، حملة تسويقية ورقمية في جمهورية العراق بالتزامن مع مشاركة الهيئة بمعرض أربيل الدولي للبناء.



رعاية 9 معارض محلية ودولية



10 معارض محلية



25 مقابلة تلفزيونية وتغطية إعلامية مرئية



46 خبر صحفي



550 منشور عبر كافة قنوات الهيئة



20 حملة رقمية

### التعليم الإلكتروني

حرصاً من (الصادرات السعودية) على الاستفادة من التقنية في التعليم ورفع المعرفة تتيح (الصادرات السعودية) من خلال موقعها الإلكتروني أدوات ومحركات بحث ونماذج تشتمل على سبيل المثال لا الحصر على أدلة وأدوات أبحاث السوق، وأدوات حديثة مثل أداة (التعاملات البنكية الدولية) التي تتكون من بيانات العلاقات المصرفية بين البنوك السعودية وبنوك أجنبية في 33 دولة مختلفة. كما يجري العمل على إنشاء بوابة تعليمية إلكترونية توّفر لعملاء هيئة تنمية الصادرات السعودية معلومات ومواد تعليمية متعلقة بالتصدير.

هذا وقد أطلقت (الصادرات السعودية) في شهر أكتوبر عام 2019م أول مادة تدريبية إلكترونية بعنوان «كيفية الاستفادة من المعارض الدولية»، ويتم عرض المادة التدريبية عبر البوابة الإلكترونية للصادرات السعودية وهي متاحة للمسجلين فقط.

### 1. فهم إجراءات ومتطلبات التصدير

#### ورش العمل والبرامج التدريبية

بهدف تطوير القدرات التصديرية لدى الشركات المحلية وتعزيز المعرفة بإجراءات التصدير؛ أقامت (الصادرات السعودية) خلال عام 2019م، 29 ورشة عمل في عدة مناطق بالمملكة تشمل مواضيع متنوعة، استفاد منها 857 متدرب من أصل 274 منشأة سعودية.

29 ورشة عمل 857 متدرب

274 منشأة سعودية

#### حوافز التصدير

أطلقت (الصادرات السعودية) برنامج تحفيز الصادرات السعودية في منتصف نوفمبر عام 2019، وذلك بهدف تشجيع الشركات السعودية على دخول أسواق التصدير والتوسع فيها. حيث يقدم البرنامج 9 حوافز متوافقة مع متطلبات منظمة التجارة العالمية تغطي التكاليف التي تتحملها الشركات السعودية في المراحل المختلفة من أنشطتها التصديرية لمساعدة الشركات في بناء قدراتها وتحسين تنافسيتها والتوسع في انتشارها العالمي.

#### 4. ترويج الصادرات وإبرام الصفقات

##### المشاركة في المعارض الدولية

خلال عام 2019م، شاركت (الصادرات السعودية) في 10 معارض دولية تغطي عدة قطاعات صناعية أساسية، استفاد منها 239 منشأة سعودية، وتتيح الهيئة للمنشآت السعودية فرصة التواجد في السوق الدولية طوال مدة إقامة المعرض والتواصل مع مشترين محتملين إما بشكل مباشر، أو من خلال اجتماعات مطابقة الأعمال التي تنظمها الهيئة خلال المعرض. الأمر الذي يعود بالنفع على المنشآت المشاركة من خلال إيجاد فرص لصفقات مستقبلية، ودراسة المنافسين ومعرفة الخدمات والمنتجات المقدمة من جانبهم وغيرها الكثير.

10 معارض دولية

239 منشأة سعودية



#### البعثات التجارية

تحرص (الصادرات السعودية) على تنظيم البعثات التجارية بهدف فتح أسواق جديدة للمنتج الوطني وإيجاد الفرص للشركات الجاهزة للتصدير. خلال عام 2019م، نظمت (الصادرات السعودية) 4 بعثات تجارية ما بين داخلية بالمملكة وخارجية استفادت منها 227 شركة.

4 بعثات تجارية

227 الشركات المستفيدة



#### الفرص التصديرية

شاركت (الصادرات السعودية) خلال عام 2019م، 720 فرصة تصديرية مع عملائها من الشركات المصدرة، وذلك من خلال تحديد فرص التصدير المتاحة في الأسواق الدولية من خلال السفارات، والملاحق التجارية، بالإضافة إلى الطلب المباشر المقدم من المشترين عبر قنوات الهيئة، والقنوات الإلكترونية العالمية لعرض الفرص التصديرية. وبالتالي مواثمة الشركات مع الفرص المناسبة، وتقديم الدعم اللازم للمصدرين في التحضير للاجتماعات وإبرام الصفقات.

#### تحديد المشترين المحتملين

عملت (الصادرات السعودية) خلال عام 2019م، على تحديد مشترين محتملين والتواصل معهم وفهم متطلباتهم، حيث تقوم الهيئة من خلال هذه الخدمة بمساعدة المصدرين في إعداد قائمة للمشترين/الشركاء المحتملين الذين لديهم اهتمام بمنتجات المصدرين، والتحقق من معلوماتهم للتأكد من مناسبتهم، بالإضافة إلى ترتيب الاجتماعات معهم.

#### الترويج الإلكتروني

تعمل (الصادرات السعودية) على تحفيز تواجد عملائها إلكترونياً وتمكينهم من ذلك بما يعكس جودة المنتجات والخدمات السعودية المقدمة، حيث تعمل (الصادرات السعودية) على إيجاد فرص التصدير إلى المشترين المهتمين من الدول المستهدفة عبر المنصات الإلكترونية الحديثة التي تستهدفها الهيئة؛ حيث عقدت الهيئة خلال عام 2019م، شراكات مع منصات إلكترونية عالمية في مجال التجارة الإلكترونية لإدراج وترويج المنشآت السعودية ومنتجاتهم من قطاعات مختلفة والذي بدوره سيساهم في نفاذ المنتجات السعودية في الأسواق العالمية.

#### 5. إتمام عملية التصدير

##### دعم حل تحديات البيئة التصديرية

ضمن سعي (الصادرات السعودية) إلى تحسين كفاءة بيئة التصدير وحل التحديات التي تواجه المصدرين كأحد الأدوار الرئيسية التي تقوم بها الهيئة، قدمت خدمة «دعم حل تحديات البيئة التصديرية» لمساندة المصدرين ورمذ التحديات التي تواجههم سواء المحلية أو الدولية ودراستها وتحليلها وإيجاد حلول فعالة لمعالجتها وعدم تكرارها بالتعاون مع الجهات الحكومية ذات العلاقة. وخلال عام 2019م، سجلت (الصادرات السعودية) 235 تحدي تصدير، حيث عملت على حل 297 تحدي بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، شملت أيضاً تحديات تم ترجيلها من فترات سابقة.

297 تحدي تصدير تم حله



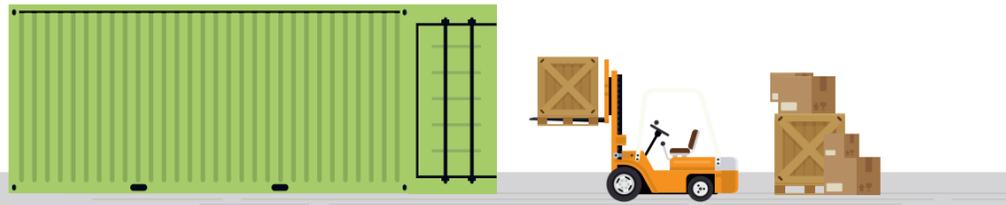
## أداء صادرات

### المملكة العربية السعودية غير النفطية

بلغ إجمالي الصادرات غير النفطية ما قيمته 309 مليار ريال لعام 2019م وفقاً للبيانات الأولية. بثبات بالنسبة مقارنة بالعام الماضي. وفي عام 2019م شهد قطاع الخدمات ارتفاعاً ملحوظاً بنسبة 19٪ مقارنة بعام 2018م. في حين شهدت صادرات السلع انخفاضاً ذات الفترة بنسبة 6٪. احتل المرتبة الأولى للقطاعات السلعية المصدرة قطاع البتروكيماويات بقيمة 131 مليار ريال سعودي وبانخفاض بنسبة 9٪ مقارنة بالفترة ذاتها من العام الماضي، تلاه قطاع مواد البناء وقطاع المحركات وقطع الغيار بقيمة 19 و 15 مليار ريال سعودي ونسب انخفاض بلغت 12٪ و 11٪ على التوالي. تلاه قطاعي المواد الغذائية و الآلات الثقيلة والالكترونيات بقيمة 13 و 12 مليار ريال سعودي ونسب ارتفاع بلغت 1٪ و 38٪ على التوالي.

## مؤشر نسبة الصادرات غير النفطية الى الناتج المحلي الاجمالي غير النفطي 2018-2015

بلغ إجمالي الصادرات غير النفطية للمملكة العربية السعودية 309 مليار ريال وشكّلت 24٪ من الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي في عام 2018م الذي بلغ 1301 مليار ريال، مقارنة مع 21٪ في العام السابق. وبذلك يكون المؤشر قد سجل نمواً ملحوظاً بنسبة 14٪ مقارنة بعام 2017م. ويعود الارتفاع في النسبة إلى الارتفاع العالي في الصادرات غير النفطية بنسبة 18٪ عن الارتفاع في الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي بنسبة 4٪ خلال تلك الفترة.



السنة	الصادرات غير النفطية*	الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي	نسبة الصادرات غير النفطية إلى الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي
	مليار ريال	مليار ريال	(%)
2015	244	1,213	20 **
2016	243	1,227	20
2017	261	1,247	21
2018	309	1,301	24

الجدول (1): نسبة الصادرات غير النفطية إلى الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي 2018-2015م

\* تشمل الصادرات غير النفطية قيمة صادرات السلع والخدمات وإعادة التصدير  
 \*\* في عام 2015 تم تسجيل نسبة الصادرات غير النفطية إلى الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي دون اعتبار لصادرات الخدمات فبلغت النسبة حينها حوالي 16٪. حيث سجلت الخدمات صادرات بقيمة 54 مليار ريال

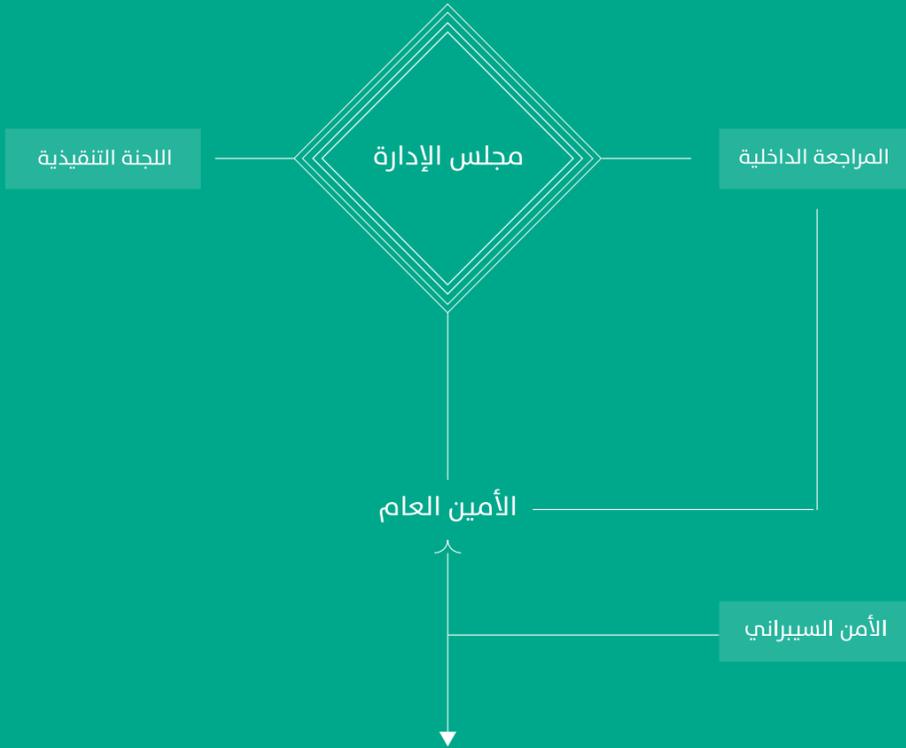


الشكل (1): الصادرات السعودية غير النفطية شاملة للخدمات 2013 - 2019م\*  
 \* بحكم النشر المبدئي لبيانات العام 2019م، تعتبر جميع البيانات الواردة هي بيانات أولية وقابلة للتغير  
 \*\* البيانات الفعلية لصادرات الخدمات لعام 2019م حتى الربع الثالث وبيانات الربع الرابع بناءً على التوقعات



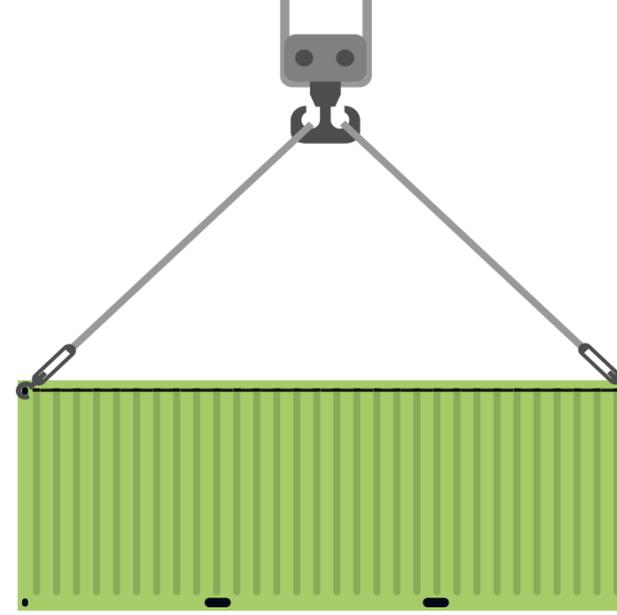
الوضع الراهن  
لهيئة تنمية  
المصادر السعودية

## الهيكل التنظيمي



الموارد البشرية	الشؤون الإدارية والمالية	تقنية المعلومات	الاستراتيجية والتخطيط	التسويق والتواصل المؤسسي	بيئة التصدير	تطوير المصدرين	ترويج الصادرات
عمليات الموارد البشرية تطوير الموارد البشرية	المالية المشتريات والعقود الشؤون الإدارية الشؤون القانونية	الخدمات الإلكترونية عمليات تقنية المعلومات	إدارة الاستراتيجية إدارة المشاريع التميز التشغيلي	التسويق المؤسسي التواصل المؤسسي إدارة تجربة العميل	تيسير التجارة المعلومات والدراسات	تدريب وتعليم المصدرين التقييم والاستشارات	مطابقة الأعمال فعاليات الترويج

الشكل (2): الهيكل التنظيمي لهيئة تنمية الصادرات السعودية



صدر تنظيم هيئة تنمية الصادرات السعودية بقرار مجلس الوزراء رقم 259 بتاريخ 1428/8/7هـ (2007/8/20م) والذي نص على أن هيئة تنمية الصادرات السعودية تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري وتعنى بشؤون تنمية الصادرات غير النفطية في المملكة، ولها على سبيل المثال ما يلي:

1. المشاركة في إعداد سياسات الدولة في مجال تنمية الصادرات غير النفطية وتطويرها.
2. إعداد البرامج اللازمة لتنمية الصادرات وزيادة قدرتها التنافسية.
3. التطوير المستمر للسياسات والتشريعات التي تضمن تحقيق أهداف برامج تنمية الصادرات وخططها.
4. تحسين البيئة التصديرية عن طريق وضع البرامج وتقديم الحوافز للمصدرين وحماية الاستثمارات.
5. التعاون الوثيق مع الممثلين التجاريين في الخارج، ومع غرف التجارة والصناعة لتحديد أفضل السبل لتصدير المنتجات، وإيجاد فرص جديدة للمصدرين، وتحسين البيئة التصديرية.
6. تقديم المساعدات الإدارية والفنية والاستشارية والحوافز للمصدرين؛ لتسويق الصادرات وجذب المستفيدين الأجانب.
7. إعداد الدراسات عن فرص التصدير، والأسواق الخارجية المحتملة.
8. إعداد الخطط والبرامج لترويج وتطوير المنتجات والخدمات.
9. تأهيل الكفايات السعودية ونشر ثقافة التصدير اللازمة للتسويق الدولي والتصدير، بالتعاون مع أجهزة التدريب المحلية والدولية، وذلك بمقابل مالي تتقاضاه الهيئة من الشركات والمؤسسات الأهلية الراغبة في الاستفادة من ذلك.
10. تنظيم الندوات والمؤتمرات وإقامة المعارض التجارية الداخلية والخارجية، والمشاركة في المعارض التجارية الدولية والإقليمية؛ للتعريف بالصادرات السعودية وزيادة قدرتها التنافسية.



## ملخص أدوار الإدارات الرئيسية

### ترويج الصادرات

القيام بكافة المهام المتعلقة بترويج الصادرات ومساعدة المصدرين في تحديد الأسواق المستهدفة للتصدير وربطهم بالمشتريين المحتملين بالخارج، بما في ذلك تنظيم البعثات التجارية والمشاركة في المعارض الدولية، بالإضافة إلى الإشراف على إطلاق وتشغيل المكاتب الدولية للهيئة التي تهدف إلى ترويج منتجات المصدرين وإيجاد الفرص التصديرية لهم.

### الخدمات الرئيسية

- المعارض الدولية
- البعثات التجارية
- الفرص التصديرية
- تحديد المشتريين المحتملين
- دليل المصدرين

### تطوير المصدرين

القيام بكافة المهام المتعلقة بتطوير المنشآت الوطنية لرفع قدراتها التصديرية، وتشمل القيام بالبرامج التدريبية والأنشطة التعليمية، بالإضافة إلى مساعدة المنشآت في تقييم جاهزيتها التصديرية، ووضع الخطط التطويرية لها وتقديم الاستشارات لرفع قدرتها التصديرية.

### الخدمات الرئيسية

- ورش العمل والبرامج التدريبية
- التقييم الذاتي لجاهزية التصدير
- التقييم التفصيلي لجاهزية التصدير
- استشارات التصدير
- الشهادات المهنية المتخصصة في مجال التصدير
- التعليم الإلكتروني
- حوافز التصدير

### بيئة التصدير

القيام بكافة المهام والأنشطة التي تعنى بتيسير التجارة وتحسين البيئة التصديرية في المملكة مثل المشاركة في إعداد السياسات والتشريعات، والعمل مع الجهات ذات العلاقة لحل تحديات التصدير. بالإضافة إلى توفير الإحصائيات والبيانات الاقتصادية المتعلقة بالمملكة ومصادرها، ومعلومات عن الأسواق الدولية مثل حجم السوق، وفرص التصدير الممكنة، والعلاقات التجارية مع المملكة، وإجراءات التصدير لها.

### الخدمات الرئيسية

- دعم حل تحديات البيئة التصديرية
- دراسات السلع المتخصصة
- أدلة التصدير

### -المراجعة الداخلية

القيام بخدمات التقييم المستقل لجميع أنشطة الهيئة؛ للمساعدة في تحقيق أهدافها، وتحديد أوجه القصور فيها، واقتراح سياسات وإجراءات حسب معايير المراجعة، والاستفادة من التقنية الحديثة في تحسين فاعلية عمليات الحوكمة، وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية في العمليات المالية والتشغيلية بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية.

### التسويق والتواصل المؤسسي

القيام بكافة أنشطة التسويق والتواصل المؤسسي لتعزيز العلامة المؤسسية للهيئة، وفتح قنوات التواصل المؤسسي مع العملاء والصحافة والإعلام والجمهور، وذلك بهدف رفع الوعي بأهمية التصدير ونشر ثقافته، والتوعية بدور الهيئة وتسويق خدماتها، ومباشرة التواصل التفاعلي مع مختلف الشركات في قطاع الصناعة في المملكة بهدف تحفيزهم للتسجيل في قاعدة بيانات الهيئة والاستفادة من مختلف خدمات الهيئة لمساعدتهم على التصدير والوصول للأسواق العالمية، بالإضافة إلى إدارة علاقات العملاء والتواصل معهم وفهم احتياجاتهم وتعزيز دور وفاعلية صوت العميل من خلال تنفيذ عدد من استطلاعات الرأي وجلسات التركيز لتحديد احتياجات العملاء وأبرز تحدياتهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

### الاستراتيجية والتخطيط

القيام بتطوير ومراجعة وتحسين استراتيجية الهيئة بشكل دوري، وتحديد المبادرات اللازمة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، والإشراف على تنفيذ مشاريع الهيئة، كما تقوم بإدارة عملية التخطيط المؤسسي لتنفيذ الاستراتيجية، وإدارة الأداء المؤسسي ومتابعة التقيد بإجراءات وسياسات العمل، بالإضافة إلى التأكد من تناغم خطط الإدارات التنفيذية مع بعضها لتركيز الجهود.

### تقنية المعلومات

القيام بكافة الأمور التقنية وتشمل تطوير البنية التحتية التقنية، وأمن المعلومات، وتطوير البرامج والأنظمة الداخلية لأتمتة العمليات الداخلية، وتطوير البوابة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الهيئة.

### الشؤون المالية والإدارية

القيام بكافة العمليات المتعلقة بالشؤون المالية والإدارية والمشتريات والشؤون القانونية.

### الموارد البشرية

القيام بكافة العمليات المتعلقة بالموارد البشرية وتشمل الأمور التشغيلية والجوانب التطويرية.





استراتيجية  
الهيئة



### الخارطة الاستراتيجية

وضعت هيئة تنمية الصادرات السعودية خارطة استراتيجية حددت من خلالها الأولويات لتركيز جهودها بما يدعم تحقيق أهدافها، وتشمل الخارطة 3 محاور استراتيجية، و12 هدف استراتيجي، و82 مؤشر أداء مؤسسي لمتابعة الأداء على مستوى المخرجات والمستوى الاستراتيجي والتشغيلي.



المساهمة في تنمية الصادرات غير النفطية وتنوعها



خدمات ذات قيمة مضافة

تحسين كفاءة البيئة التصديرية والخدمات الداعمة للتصدير	رفع المعرفة بممارسات التصدير وتنمية الكفاءات البشرية في مجال التصدير	رفع الجاهزية التصديرية للمنشآت	تسهيل إيجاد الفرص والأسواق التصديرية الملائمة	زيادة ظهور المنتجات السعودية أمام الفئات المستهدفة	تيسير ربط المصدرين مع المشترين والشركاء المحتملين
---	--	--------------------------------	---	--	---



علاقات وطيدة مع العملاء و الشركاء

رفع مستوى الوعي بأهمية التصدير وبدور الهيئة وخدماتها	تطوير العلاقات مع الشركاء	زيادة المعرفة باحتياجات ومنتجات المصدرين ومواءمة خدمات الهيئة معها
--	---------------------------	--



أداء مؤسسي متميز

بناء الكفاءات البشرية لتكون الهيئة بيت الخبرة في مجال التصدير	رفع كفاءة العمليات التشغيلية	رفع كفاءة العمليات التشغيلية	رفع المواءمة التنظيمية وتعزيز نظام إدارة الأداء
---	------------------------------	------------------------------	---

عملت الهيئة على تحديث استراتيجيتها بهدف رفع أدائها والاستفادة من التجارب السابقة للهيئة والتجارب الدولية في مجال تنمية الصادرات، ومواكبة التغيرات المتسارعة الحاصلة في الاقتصاد العالمي، وتركيز جهودها نحو تحقيق أهداف محددة، وقد عرفت الفترة الأخيرة العديد من التطورات والمستجدات التي استوجبت تحديث استراتيجية الهيئة، ومن أبرزها ما يلي:

1. إطلاق رؤية المملكة 2030 والتي أكدت على أهمية الصادرات غير النفطية ودورها في ازدهار الاقتصاد.
2. إطلاق برامج تحقيق الرؤية والتي تساهم في تحسين المواءمة بين الجهات الحكومية المتعلقة بالتصدير.
3. استحداث عدد من الجهات الداعمة لتحقيق الرؤية مما يساهم في دعم الهيئة للقيام بدورها وتعيد المعوقات.
4. تطوير استراتيجية التصدير الوطنية التي توضح توجهات المملكة لتنمية الصادرات وتحديد القطاعات والأسواق ذات الأولوية.

- تم تحديث استراتيجية الهيئة من خلال المراحل الرئيسية التالية:

1. مراجعة وتقييم الوضع الحالي لاستراتيجية الهيئة والتي تضمنت مراجعة الاستراتيجية الحالية للهيئة ومدى الإنجاز في القيام بالأدوار المسندة في التنظيم، وتحديد التحديات التي تعيق تحقيقه، والاطلاع على استراتيجية التصدير الوطنية والتأكد من مواءمة جهود الهيئة معها لتحقيق أهدافها، ودراسة الممارسات العالمية في مجال دعم وترويج الصادرات، وتحديد الدروس المستهدفة للهيئة.
2. تحديث الاستراتيجية والتي تضمنت تحديد التوجهات الاستراتيجية، وتطوير الخارطة الاستراتيجية، وتحديد مؤشرات قياس الأداء
3. تطوير خطة التنفيذ.

## مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية

المؤشرات التشغيلية	المؤشرات الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية
<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد الحالات الخاطئة التي ساهمت الهيئة بحلها</li> <li>عدد المعوقات المسجّلة</li> <li>عدد المعوقات التي تمّ وضع حلول مقترحة لها ضمن الإطار الزمني المحدّد</li> <li>عدد المعوقات التي تم الاتفاق على حل لها مع الجهة المسؤولة</li> <li>عدد مزودي الخدمات النشطين على موقع الهيئة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد المعوقات التي ساهمت الهيئة بحلها</li> <li>مؤشّر رضا المنشآت عن البيئة التّصديريّة</li> </ul>	تحسين كفاءة البيئة التصديرية والخدمات الداعمة للتصدير
<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد ساعات التدريب المقدّمة</li> <li>عدد المتدربين</li> <li>عدد المواد التعليمية الرقمية المنشورة</li> <li>عدد المشاهدات للمواد التعليمية الرقمية</li> <li>عدد الأفراد المستفيدين من برامج الشهادات المهنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد العملاء المستفيدين من البرامج التدريبية</li> <li>نسبة العملاء المستفيدين من البرامج التدريبية من مجمل العملاء من القطاعات ذات الأولوية</li> </ul>	رفع المعرفة بممارسات التصدير وتنمية الكفاءات البشرية في مجال التصدير
<ul style="list-style-type: none"> <li>نسبة العملاء الذين تم تقييم جاهزيّتهم من مجمل العملاء من القطاعات ذات الأولوية</li> <li>عدد طلبات المنح المستلمة</li> <li>عدد طلبات المنح المعتمدة</li> <li>قيمة المنح المقدمة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد العملاء المستفيدين من المساعدات الاستشارية والمالية</li> <li>عدد العملاء المستفيدين من خدمة التقييم التفصيلي</li> <li>نسبة العملاء المستفيدين من المساعدات الاستشارية والمالية من مجمل العملاء من القطاعات ذات الأولوية</li> </ul>	رفع الجاهزية التصديرية للمنشآت المستهدفة
<ul style="list-style-type: none"> <li>نسبة المنتجات التي تمت تغطيتها في الدراسات</li> <li>عدد دراسات المنتجات ذات الأولوية التي تمت مشاركتها</li> <li>عدد أدلة النفاذ إلى الأسواق المنشورة والمحدثة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد المشاهدات لتقارير وأدلة وبيانات الأسواق على مواقع الهيئة</li> <li>نسبة العملاء المستفيدين من دراسات المنتجات من مجمل العملاء من القطاعات ذات الأولوية</li> </ul>	تسهيل إيجاد الفرص والأسواق التصديرية الملائمة للمنشآت
<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد الفعاليات الترويجية المنجزة (المعارض والبعثات)</li> <li>نسبة الفعاليات الترويجية المنجزة التي حققت أهدافها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد العملاء المستفيدين من خدمات الترويج</li> <li>نسبة العملاء المستفيدين من خدمات الترويج من مجمل العملاء من القطاعات ذات الأولوية</li> <li>ترتيب المملكة في مؤشر «صنع في»</li> </ul>	زيادة ظهور المنتجات السعودية أمام الفئات المستهدفة
<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد فعاليات مطابقة الأعمال المنجزة</li> <li>عدد المشترين المحتملين الذين تمّ التواصل معهم وفهم متطلباتهم</li> <li>عدد العملاء الذين تم مساعدتهم في التحضير للاجتماعات قبل القيام بها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد اللقاءات المنظمة بين المصدرين والمشترين المحتملين</li> <li>نسبة العملاء المستفيدين من أنشطة مطابقة الأعمال من مجمل العملاء من القطاعات ذات الأولوية</li> <li>عدد الفرص التصديرية التي تم مشاركتها</li> </ul>	تيسير ربط المصدرين مع المشترين والشركاء المحتملين

الجدول (3): مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية لقياس محور خدمات ذات قيمة مضافة

## 6 أهداف استراتيجية لتحقيق خدمات ذات قيمة مضافة

الأهداف الاستراتيجية	الوصف
تحسين كفاءة البيئة التصديرية والخدمات الداعمة للتصدير	تطوير بيئة تصديرية جذابة ومحفزة للتصدير من خلال إزالة المعوقات وتحسين التشريعات والسياسات والإجراءات الحكومية المتعلقة بالتصدير، بما في ذلك تسهيل النفاذ إلى الأسواق الدولية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، وتحسين جودة وكفاءة الخدمات المتوفرة للمصدرين عبر سلسلة التصدير مثل التمويل والنقل والتأمين
رفع المعرفة بممارسات التصدير وتنمية الكفاءات البشرية في مجال التصدير	تحسين البرامج والمحتوى التعليمي المقدم فيما يتعلق بأفضل ممارسات التصدير وسياسات وإجراءات التصدير في المملكة والأسواق ذات الأولوية، وتقديمها عبر عدة وسائل مثل التدريب، والفيديوهات، والأدلة الإرشادية، بالإضافة إلى تطوير الكفاءات البشرية عبر برامج مهنية متخصصة في مجال التصدير.
رفع الجاهزية التصديرية للمنشآت المستهدفة	توفير الدعم اللازم للمنشآت لرفع قدراتها وإمكاناتها للدخول والتوسع في الأسواق الدولية، ورفع تنافسية منتجاتها من خلال تحليل احتياجاتهم وتقديم المساعدات الاستشارية والمالية لتليبيتها.
تسهيل إيجاد الفرص والأسواق التصديرية الملائمة للمنشآت	توفير ومشاركة أحدث المعلومات والتقارير المتعلقة بالفرص التصديرية وأبرز المشترين الدوليين في الأسواق ذات الأولوية، وذلك لمساعدة المنشآت على اتخاذ قرارات مدروسة في تحديد واختيار الأسواق الملائمة لمنتجاتهم.
زيادة ظهور المنتجات السعودية أمام الفئات المستهدفة	رفع الوعي بالمنتجات والصناعات السعودية وتنوعها وجودتها وتحسين الصورة الذهنية عنها من خلال تسويق وترويج المنتجات والمنشآت السعودية في الأسواق الدولية المستهدفة عبر مختلف القنوات.
تيسير ربط المصدرين مع المشترين والشركاء المحتملين	مساعدة المصدرين في لقاء المشترين والشركاء المحتملين في الأسواق الدولية، والاتصال بهم والتحقق من معلوماتهم، ومساعدتهم في زيادة فرصهم في عقد الصفقات التصديرية.

الجدول (2): الأهداف الاستراتيجية لتحقيق خدمات ذات قيمة مضافة

### 3 أهداف استراتيجية لتحقيق علاقات وطيدة مع العملاء والشركاء

الأهداف الاستراتيجية	الوصف
رفع الوعي بأهمية التصدير وبدور الهيئة في مجال التصدير	نشر ثقافة التصدير و إبراز أثرها الإيجابي على المنشآت والاقتصاد، بالإضافة إلى رفع الوعي بدور الهيئة في مساعدة المنشآت في التغلب على التحديات والمخاطر التي قد تواجههم خلال التصدير، وتسويق وترويج خدمات الهيئة للفتات المستهدفة لتعزيز الاستفاد منها.
زيادة المعرفة باحتياجات ومنتجات المصدرين وموائمة خدمات الهيئة معها	بناء علاقات وطيدة مع المنشآت المستهدفة لمعرفة منتجاتهم وفهم التحديات التي تعيق نمو مادراتهم أو تحد من تنافسيتها عالمياً، ومشاركتهم في وضع الحلول وتصميم الخدمات لتلبية احتياجاتهم، وتحسين قنوات التواصل المتاحة معهم.
تطوير العلاقات مع الشركاء	تأسيس وتطوير التعاون الفعال مع الشركاء من الجهات الحكومية أو القطاع الخاص أو المرشدين أو المستشارين الذين يمكن التعاون معهم في تقديم حلول تخدم المصدرين.

الجدول (4): الأهداف الاستراتيجية لتحقيق علاقات وطيدة مع العملاء والشركاء

### مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية

الأهداف الاستراتيجية	المؤشرات الاستراتيجية	المؤشرات التشغيلية
رفع الوعي بأهمية التصدير وبدور الهيئة في مجال التصدير	• عدد المنشآت المسجلة في الهيئة • نسبة المصدرين المسجلين لدى الهيئة • عدد العملاء الذين استفادوا من خدمات الهيئة	• عدد الزيارات على مواقع الهيئة • عدد إنجازات وجهود الهيئة المنشورة • عدد النشرات الالكترونية المرسلة
زيادة المعرفة باحتياجات ومنتجات المصدرين وموائمة خدمات الهيئة معها	• نسبة العملاء من القطاعات ذات الأولوية المكتملة والمحدثة بياناتهم • مؤشر رضا العملاء عن الخدمات المقدمة • نسبة العملاء من القطاعات ذات الأولوية الذين تمت المحافظة عليهم	• عدد المنشآت التي تم اشراكها لمعرفة صوت العميل • نسبة الفعاليّات التي تم قياس رضا العملاء عنها • عدد تقارير صوت العميل المنجزة • نسبة الاستفسارات والشكاوى وطلبات العملاء التي تم التّعامل معها في الوقت المحدد
تطوير العلاقات مع الشركاء	عدد شركاء الهيئة الفاعلين	• عدد الاتفاقيات الاستراتيجية مع شركاء الهيئة • عدد الاجتماعات المنعقدة مع الشركاء • عدد الخدمات المقدمة بالتعاون مع الشركاء

الجدول (5): مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية لقياس محور علاقات وطيدة مع العملاء والشركاء

### 3 أهداف استراتيجية لتحقيق أداء مؤسسي متميز

الأهداف الاستراتيجية	الوصف
بناء الكفاءات البشرية لتكون الهيئة بيت الخبرة في مجال التصدير	استقطاب وتطوير الكفاءات البشرية اللازمة للهيئة والمحافظة عليها وتوفير بيئة عمل تدعم التعلم والتقدم الوظيفي، والتأكد من توفير الخبرات اللازمة للعمل على تنفيذ أدوار الهيئة الرئيسية وخطتها.
رفع الموائمة التنظيمية وتعزيز نظام إدارة الأداء	توحيد جهود الهيئة وتخصيص مواردها نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، ومتابعة تنفيذ الخطط بفعالية ودعم اتخاذ القرار لضمان الاستفادة من الموارد المؤسسية المتاحة.
رفع كفاءة العمليات التشغيلية	تحسين العمليات التشغيلية والاستفادة من الحلول والأنظمة التقنية التي تدعم تقديم الخدمات والتشغيل بشكل متكامل لرفع الإنتاجية والجودة.

الجدول (6): الأهداف الاستراتيجية لتحقيق أداء مؤسسي متميز

### مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية

الأهداف الاستراتيجية	المؤشرات الاستراتيجية	المؤشرات التشغيلية
بناء الكفاءات البشرية لتكون الهيئة بيت الخبرة في مجال التصدير	• نسبة شغل الوظائف • عدد الموظفين الحاصلين على شهادات متخصصة في مجال التصدير • مؤشر رضا الموظفين عن بيئة العمل	• نسبة الإنجاز في تطبيق مبادرات تحسين رضا الموظفين • نسبة الالتزام بتطبيق مراحل نظام إدارة أداء الموظفين • نسبة الموظفين الذين التحقوا ببرامج تدريبية • معدل التسرب الوظيفي • نسبة الشواغر التي تم شغلها في الوقت المحدد • عدد الموظفين الحاصلين على شهادات متخصصة
رفع الموائمة التنظيمية وتعزيز نظام إدارة الأداء	• نسبة الأهداف الاستراتيجية المحققة • نسبة الالتزام بتنفيذ مشاريع الخطة الاستراتيجية • الفرق بين نسبة الصرف الفعلي من الميزانية المعتمدة والمخطط له	• عدد طلبات التغيير المتعلقة بالجدول الزمني للمشاريع • نسبة مؤشرات الأداء التي تم قياسها • نسبة التقارير الدورية المقدمة في موعدها
رفع كفاءة العمليات التشغيلية	• نسبة الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة	• عدد الإجراءات المحسنة • نسبة استخدام وتبني الأنظمة التقنية • نسبة المتطلبات التقنية المنجزة في الوقت المحدد • نسبة مؤشرات الأداء المستخرجة من الأنظمة التقنية

الجدول (7): مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية لقياس محور أداء مؤسسي متميز



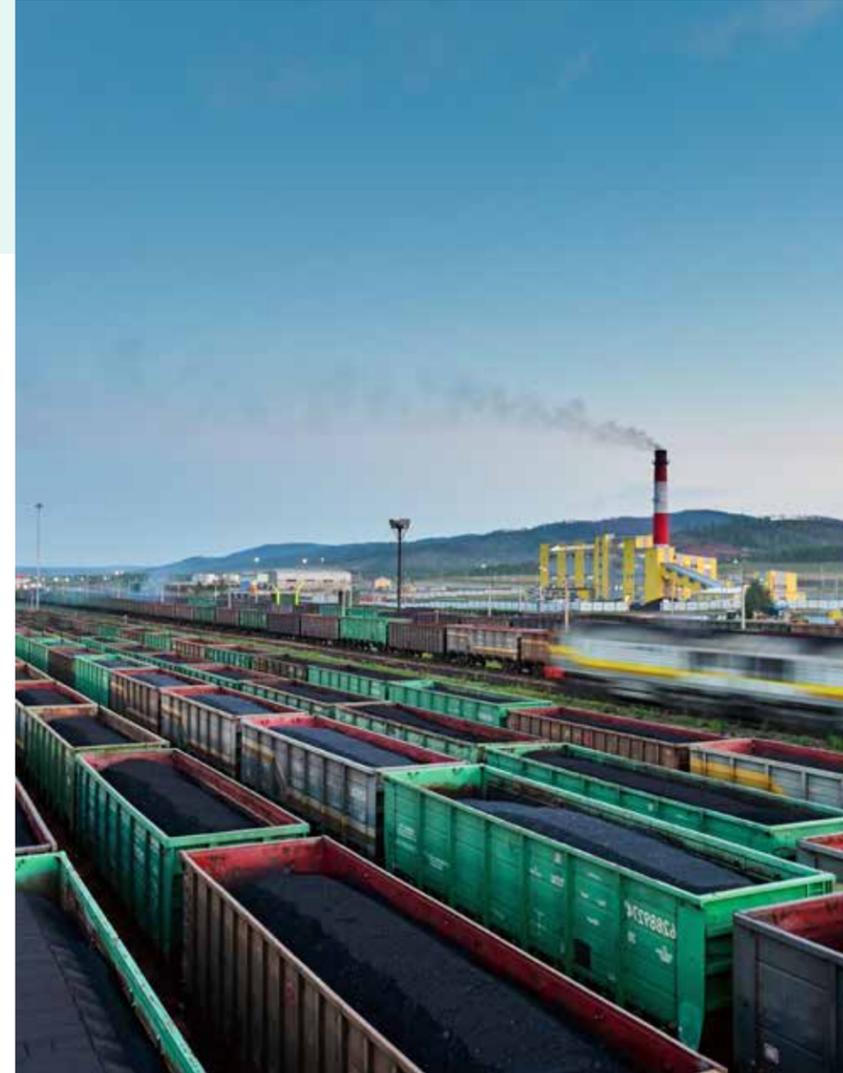
### بناء نموذج حوكمة الاستراتيجية الوطنية للتصدير

استكملت الهيئة مشروع الدراسة المختصة بنموذج حوكمة الاستراتيجية الوطنية للتصدير، تحقيقاً لما ورد في العرض الذي قُدم لمجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية بتاريخ 26 / 10 / 1439 بعنوان «التصدير في المملكة: الوضع الراهن والتحديات والخطوات التالية» والمتضمن توصية الهيئة باستحداث نموذج حوكمة للاستراتيجية يعمل على متابعة المشاريع والمبادرات المنبثقة منها وقياس الأثر الناتج عنها والرفع بالتوصيات بشكل دوري بالإضافة إلى عمل نموذج حوكمة استراتيجية التصدير الوطنية وتفعيل أفضل الممارسات في مجال الدراسات والأبحاث ومراقبة مؤشرات النمو وإعداد التقارير الدورية للمتابعة، والتي نالت تأييد المجلس في حينها.

### مشروع حوكمة إجراءات منع وتقييد التصدير

تأتي مبادرة هيئة تنمية الصادرات السعودية باقتراح مشروع تنظيم لحوكمة إجراءات منع وتقييد التصدير بناءً على الأمر السامي رقم 51921 وتاريخ 12 / 10 / 1439 هـ والذي وجه بإعداد دراسة لاقتراح حوكمة لإجراءات منع التصدير وتقييده حيث نص على التالي:

1. إعداد دراسة لاقتراح حوكمة إجراءات منع التصدير وتقييده.
2. التنسيق بشأن الدراسة مع جميع الجهات الحكومية ذات الصلة.
3. التنسيق مع لجنة برنامج التوازن المالي بشأن التصور العام عن السياسة العامة حيال استرداد إعانات السلع الوطنية المصدرة.
4. الاستفادة مما تضمنه مشروع «تنظيم إجراءات تصدير السلع الانتقائي».
5. الاستفادة مما لدى الهيئة من دراسات حول تنظيم القيود المتعلقة بالصادرات.
6. الاستئناس بالتجارب الدولية ذات الصلة.
7. رفع ما يتم التوصل إليه إلى مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية.



### مشروع تقييم عمليات التصدير والبنية التحتية اللوجستية للمملكة العربية السعودية

عمل المشروع على تقييم عمليات التصدير والمنافذ البرية والبحرية والجوية ومقارنتها مع أفضل الممارسات العالمية، كما تم وضع مؤشر لقياس المدة الزمنية وتكلفة عملية التصدير ومقارنتها مع أهم الموانئ العالمية ورفع المقترحات والتوصيات الملائمة القابلة للتنفيذ إلى الجهات ذات العلاقة لرفع أداء المنافذ وسرعة إنهاء إجراءات عمليات التصدير.

### منتدى التصدير السعودي

يهدف «منتدى التصدير السعودي» إلى رفع مستوى الوعي لدى المجتمع السعودي عامة والفئات المستهدفة خاصة بأهمية الصادرات للاقتصاد الوطني وتحقيق رؤية 2030 بالإضافة إلى رفع مستوى الوعي بهيئة تنمية الصادرات السعودية وتوضيح دورها في عملية مساعدة وتمكين المصدرين، كما يهدف المنتدى إلى تعزيز مكانة الهيئة ومحورية دورها في عملية التصدير لدى مختلف الجهات الحكومية في المملكة، حيث من المزمع عقده في 2020م.

### تطبيق وتفعيل «منع في السعودية»

يهدف البرنامج إلى بناء قيمة العلامة التجارية لـ «منع في السعودية» على الصعيد المحلي والعالمية، وترويج المنتجات السعودية داخل المملكة العربية السعودية وخارجها حيث طورت «الصادرات السعودية» في المرحلة الأولى من هذا البرنامج الاستراتيجية العامة، والنموذج التشغيلي، والخريطة الاستراتيجية لتنفيذ البرنامج، وتسعى الهيئة حالياً لتطبيق وتفعيل هذه الاستراتيجية بالتعاون مع الشركاء المحليين في القطاع العام والخاص.

### مشروع تمثيل الشركات السعودية بالعراق

يهدف المشروع إلى تواجد عدد 100 شركة سعودية في جمهورية العراق بحيث يُحفز المشروع زيادة الصادرات غير النفطية في السوق العراقي وتشجيع الشركات السعودية للتنافس في المناقصات الحكومية، علماً أنه من المقرر تنفيذ المشروع خلال عام 2020م.

### مشروع نظام معلومات الشركات

يهدف مشروع نظام معلومات الشركات إلى ما يلي:

- تطوير تطبيق متطور للهواتف الذكية يعرض لوحات تحليل أداء الأسواق وبعض الميزات الأخرى ويعمل كمنصة متفلة لتحليل البيانات تساعد على اتخاذ القرار.
- الاستفادة من مستودع البيانات الحالية وتحسينه من خلال إضافة مؤشرات إضافية وعرضها على لوحات التحليل.

- تغذية مستودع البيانات ببعض بيانات نظام إدارة علاقات المصددين بعد عمل عمليات التحويل اللازمة.
- تطوير خاصية التنبيهات لبعض المؤشرات حين تغييرها بمدى معين لإخبار محلل البيانات عن هذا التغيير. ويتيح النظام تقديم التحليل المنطقي لهذا التغيير بما في ذلك الرسوم البيانية وإرسالها لبعض المستخدمين المعنيين.

- يتيح التطبيق لبعض المستخدمين إدخال الفرص التصديرية عن طريق التطبيق ويعمل النظام على إدخالها مباشرة في نظام إدارة علاقات المصددين (CRM).

### برنامج تحفيز الصادرات السعودية

يتألف البرنامج من تسعة حوافز متوافقة مع أنظمة منظمة التجارة العالمية تغطي التكاليف المؤهلة التي تتحملها الشركات السعودية في مراحل مختلفة من أنشطتها التصديرية. تم تصميم الحوافز لمساعدة الشركات السعودية على بناء قدراتها، وتحسين قدرتها التنافسية، وتوسيع نطاق وصولها العالمي.

### مشروع تطوير خدمة برنامج الشهادات التدريبية في مجال التصدير

يهدف المشروع إلى تطوير وإتاحة مؤهلات مهنية في مجال التصدير من شأنها رفع القدرات المعرفية للأفراد في سوق العمل والباحثين عن عمل في مجالات التصدير، كما يأتي تقديم هذا المشروع لتلبية احتياجات المنشآت في بناء قدرات منسوبيها بهدف رفع جاهزية المنشآت للتصدير وتعزيز تنافسيتها للوصول إلى الأسواق الدولية.

### أنظمة وأدوات التحليل الذكية (أطلس التصدير)

هو نظام ذكاء أعمال تم تطويره داخليًا بهيئة تنمية الصادرات السعودية بغرض استعراض بيانات التبادل التجاري بين المملكة ودول العالم حسب الأعوام، والدول، والقطاعات، والمنتجات المختلفة. كذلك بإمكان المستخدم استخراج تقارير ذكية عن دولة مختارة تشمل الاتفاقيات التجارية، والنتائج المحلي والإجمالي، وإجمالي الصادرات والواردات، ومؤشر سهولة ممارسة الأعمال، ومنافسين المملكة في الدولة المختارة من حيث حصة كل دولة للقطاع والمنتج المراد تحليله، وتحليل للقطاعات وبيانات أخرى.

### حالة مشروع مبادرة إنشاء بنك التصدير والاستيراد السعودي

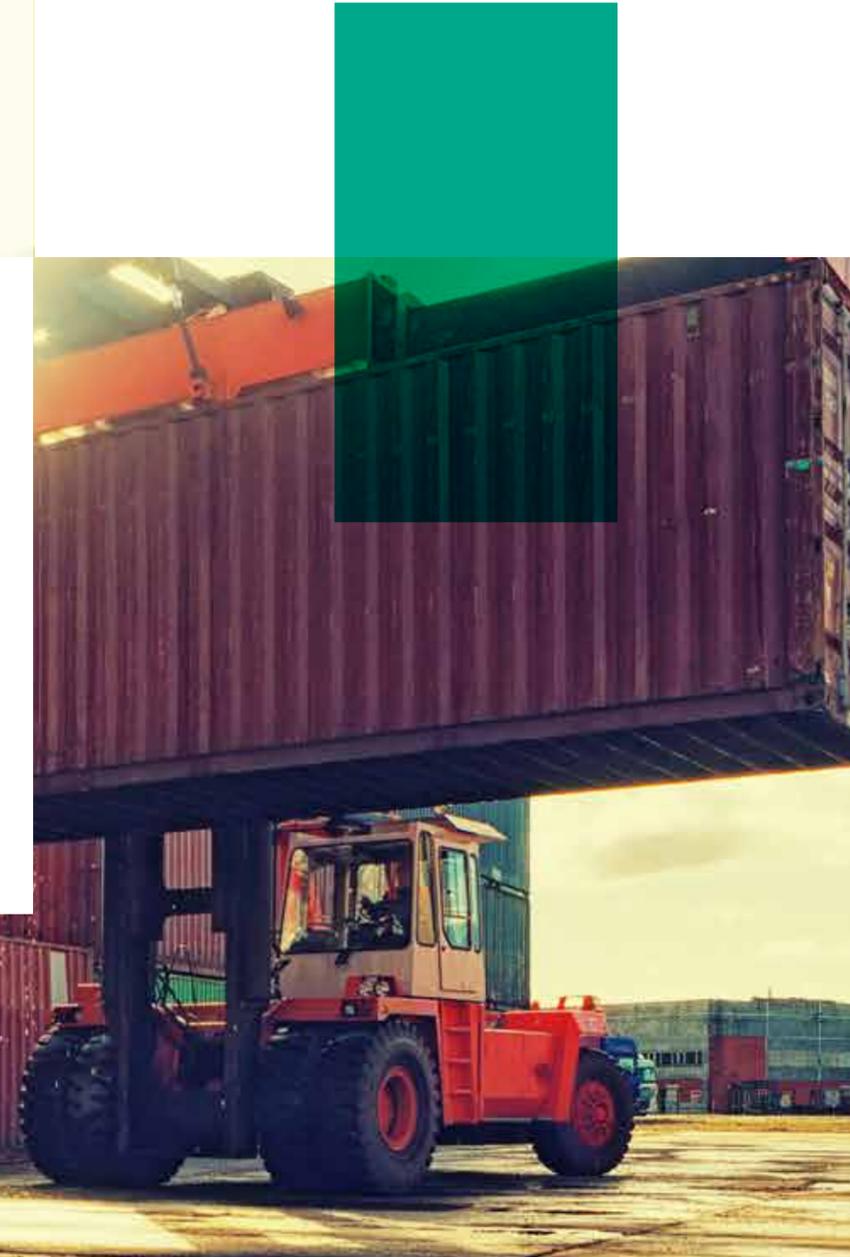
تم العمل على مشروع إنشاء البنك وتم تحديد الأهداف الاستراتيجية، والفئات المستهدفة، ومحفظة المنتجات، والنموذج التشغيلي وجاري العمل على مختلف مسارات العمل الأخرى وأخذ الموافقات اللازمة لاعتمادها في مرحلة إطلاق البنك، حيث تم إنجاز 75% من مشروع إنشاء بنك التصدير والاستيراد السعودي.

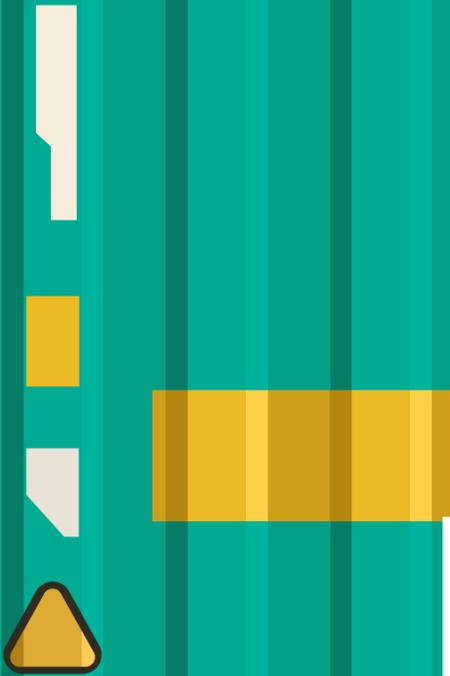
أدوار البنك المتوقعة:

تقديم حلول تستهدف جميع مراحل عملية التصدير بهدف سد فجوات الخدمات المالية المقدمة لقطاع الاستيراد والتصدير في المملكة. وسيتم تخصيص نشاطات البنك بالكامل لتقديم الخدمات المالية لقطاع الاستيراد والتصدير غير النفطي، مع مهام محددة تتمثل في العمل على زيادة الخدمات المالية المقدمة للقطاع وزيادة الصادرات غير النفطية في المملكة.

### مبادرة تعزيز تمويل الصادرات

تعمل هيئة تنمية الصادرات السعودية بالتعاون مع مكتب تحفيز القطاع الخاص وبرنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية على تمويل القطاع الخاص بما يساهم في تعزيز نمو الصادرات السعودية غير النفطية لتلبية احتياجات المصددين - حتى يتم إنشاء بنك التصدير والاستيراد السعودي وممارسة أنشطته برأس مال 30 مليار ريال - حيث تمت الموافقة على إقراض أكثر من 40 مؤسسة وشركة مصدرية بقيمة إجمالية تبلغ حوالي خمسة مليارات ريال (إجمالي رأس مال المبادرة وكجزء من رأس مال البنك) تحت مبادرة تعزيز تمويل الصادرات والتي تضمنت مشاريع صناعية وتجارية وخدمية ما بين منشآت صغيرة ومتوسطة وكبيرة بقروض تصل قيمتها إلى (600) مليون ريال توزعت على أكثر من اثني عشر قطاعاً منها المنتجات الغذائية، ومواد البناء، والتعبئة والتغليف، صناعة اللدائن، والصناعات الدوائية، والاستزراع المائي حيث تم توقيع اتفاقيات تمويل مع 25 شركة من الشركات المعتمدة وتم صرف قرابة 3 مليار ريال للشركات المستفيدة. كما تجدر الإشارة إلى أن المبادرة يتم العمل عليها من خلال شركاء تشغيليين هم صندوق التنمية الصناعية السعودي وكذلك المؤسسة الإسلامية لتمويل التجارة.





إنجازات الهيئة  
للعام المالي 2019



## 4. الوعي بأهمية التصدير

### الأنشطة التسويقية لنشر ثقافة التصدير ورفع الوعي بأهميته والترويج لخدمات هيئة تنمية الصادرات السعودية

بهدف تسليط الضوء على أهمية التصدير كفرصة لنمو قطاع الأعمال وتوضيح أثره على المنشأة بشكل خاص والاقتصاد الوطني بشكل عام، وتعزيز الصورة الذهنية عن (الصادرات السعودية) باعتبارها الميسر الأول في مساعدة المصدرين السعوديين للوصول إلى الأسواق الدولية. عملت (الصادرات السعودية) على تنفيذ عدد من الأنشطة خلال عام 2019م، حيث شاركت في 10 معارض محلية مفضلة كالتالي:

اسم المعرض	المدينة
معرض بيان	المدينة المنورة
معرض بيان	المنطقة الشرقية
مهرجان بريدة للتمور	بريدة
معرض للغذاء والدواء	الرياض
معرض البناء السعودي	الرياض
ملتقى أسبار	الرياض
معرض الزكاة والضريبة	الرياض
معرض هوريكا	الرياض
معرض عالم التجارة الإلكترونية	الرياض
الملتقى السعودي الألماني	الرياض
المعرض المصاحب للجاندرية 33	الرياض

الجدول (8): المعارض المحلية

وبهدف تعزيز هوية هيئة تنمية الصادرات السعودية، قامت الهيئة خلال عام 2019م برعاية تسع معارض محلية ودولية مفضلة كالتالي:

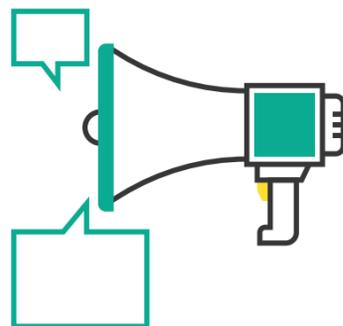
الريعات المحلية	الريعات الدولية
ملتقى أسبار	معرض الخمسة الكبار
معرض هوريكا	معرض جلفود
معرض البناء السعودي	معرض جاينتس
معرض الغذاء والدواء	معرض موسكو الدولي للأغذية
معرض عالم التجارة الإلكترونية	

الجدول (9): الريعات للفعاليات المحلية والدولية

إضافة إلى ذلك، عملت على تحرير 46 خبر صحفي حول مشاركات الهيئة وفعاليتها وبرامجها ونشرها في مختلف الصحف المحلية الإلكترونية والمطبوعة. وتنظيم 25 مقابلة تلفزيونية وتغطية إعلامية مرئية لمشاركات الهيئة في المعارض وبرامجها وخدماتها ومبادراتها الحديثة.

كما أطلقت (الصادرات السعودية) 20 حملة رقمية توعوية وأخرى ترويجية لتحفيز التسجيل والاستفادة من خدمات الهيئة ومبادراتها مثل المعارض الدولية والبعثات التجارية والدراسات وأدلة التصدير، بالإضافة إلى نشر أكثر من 550 منشور عبر كافة قنوات الهيئة تشمل الصحف والتلفزيون والنشرات الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي. كما عملت على تحسين ظهور موقع الهيئة الإلكتروني في محركات البحث (SEO) وأعدت الهيئة 12 نوع من الهدايا الترويجية كالدرع الفاخرة، وصناديق التمور، والهدايا الترويجية للفعاليات والمعارض.

ومن أبرز الحملات التسويقية التي نفذتها (الصادرات السعودية) في عام 2019، حملة تسويقية ورقمية في جمهورية العراق بالتزامن مع مشاركة الهيئة بمعرض أربيل الدولي للبناء بعنوان «صناعات تتجاوز الحدود وتقرب الشعوب» بهدف تعزيز العلاقات السياسية والاقتصادية بين البلدين، وزيادة الحصة السوقية في العراق للمنتج السعودي. وذلك عبر الوسائل التالية:



كما تم تنفيذ حملة إعلامية تغطي مشاركة (الصادرات السعودية) في معرض أربيل الدولي في المملكة العربية السعودية وجمهورية العراق عبر الوسائل التالية:

1.

إعلانات تلفزيونية وإذاعية (تم نشر الإعلان أكثر من 60 مره بعدد من القنوات التلفزيونية الكردية والعراقية باللغتين)

2.

إعلانات الطرق (تم نشر إعلانات في أهم شوارع العاصمة بغداد وأربيل باللغتين العربية والكردية بعدد 17 لوحة)

3.

إعلانات المطار (تم نشر إعلانات في أهم شوارع العاصمة بغداد وأربيل باللغتين العربية والكردية بعدد 17 لوحة)

4.

إعلانات الصحف والمواقع الإلكترونية (تم نشر إعلانات باللغتين العربية والكردية بعدد من الصحف والمواقع الإخبارية بعدد 11 مره)

5.

إعلانات رقمية وتشمل الشبكات الاجتماعية و SMS (تشمل إعلانات جوجل، ويوتيوب، وفيسبوك بأكثر من 5 M ظهور و K 14 نقرة، وإرسال رسالة إعلانية لـ 162,874 مستخدم)

1.

نشر الأخبار بالصحف (تغطية الحدث بأكثر من 200 من الصحف السعودية والعراقية)

2.

نشر الأخبار بالمواقع الإلكترونية (تغطية الحدث في 123 موقع الكتروني سعودي وعراقي)

3.

التغطيات التلفزيونية والإذاعية بالجانبين السعودي والعراقي (تغطية الحدث في 12 قناة سعودية وعراقية)

4.

التغطية في حسابات التواصل الاجتماعي والتوثيق الإعلامي على مدى أربع أيام بالصور والفيديو



## 1. فهم إجراءات ومتطلبات التصدير

### ورش العمل والبرامج التدريبية

تنظم (الصادرات السعودية) ورش عمل وبرامج تدريبية لتطوير ورفع القدرات التصديرية للمنشآت السعودية وتدريبهم على الاستفادة من الأدوات المتوفرة لدراسة الأسواق الخارجية المستهدفة والتعرف على متطلبات التصدير وأكثر.

علمت (الصادرات السعودية) خلال عام 2019م على تنظيم 29 ورشة عمل تشمل مواضيع متعددة استفاد منها 857 متدرب من 274 منشأة. في عدة مناطق بالمملكة وبهدف التحسين المستمر؛ يتم استطلاع آراء العملاء لتقييم ورش العمل بشكل مستمر.

طورت (الصادرات السعودية) ورش العمل بحسب احتياجات المنشآت لتطوير قدراتها ورفع جاهزيتها للتصدير، حيث يتم تقديم هذه الخدمة من عام 2014م وتقدّم في كل عام بمواضيع جديدة ومحتوى مناسب

للوضع الحالي في مجال التصدير يتم فيها التركيز على المجالات المالية، والتسويق الدولي، والخدمات اللوجستية وإدارة عمليات التصدير. ويتم مطلع كل عام تطوير خطة ورش العمل بناء على الاحتياجات الفعلية للمنشآت وبما يتواءم مع أبرز الممارسات في هذا المجال حول العالم.

وبهدف تنمية المعرفة ورفع المهارات في أساسيات التصدير، استمرت (الصادرات السعودية) بتقديم «البرنامج الأساسي لتطوير المصدرين» الذي تم تنفيذه أربع مرات في مدن المملكة هذا العام؛ حيث يقدم البرنامج على مدى خمسة أيام متواصلة بمعدّل 30 ساعة تدريبية ويشمل مواضيع متنوعة تعزز جانب المهارات الرئيسية بحسب الإطار المعرفي للتصدير.

اسم الورشة	مقدم الخدمة	الساعات	الأهداف
البرنامج الأساسي لتطوير المصدرين	مزود خدمة	30	تم تطوير محاور البرنامج الأساسي ليركز على جانب المهارات الرئيسية بحسب الإطار المعرفي للتصدير بهدف تنمية المعرفة ورفع المهارات في أساسيات التصدير. حيث يتناول البرنامج تهيئة المنشأة للتصدير والمعاملات مع الجهات ذات العلاقة ببيئة التصدير، والقدرة على إجراء البحوث التسويقية، والمساعدة في إعداد استراتيجيات وخطط التصدير إلى الأسواق الخارجية، كما يغطي البرنامج أساسيات التسويق الدولي ومصادر المعلومات، كذلك يعرّف بطرق استخراج شهادات التصدير ومتطلبات الجمارك، وخطوات وإجراءات التصدير، وعقود البيع في التجارة الدولية، ووسائل الدفع والاعتمادات المستندية، بالإضافة إلى خدمات التمويل والضمان والحلول التأمينية.

قنوات التوزيع	مزود خدمة	12	تهدف ورشة العمل إلى التعريف بالفنونات الرئيسية للتوزيع والبيع الدولي وخصائص كل منها، وكيفية اختيار القناة المناسبة وطريقة إدارتها، وطرق البحث عن وكلاء وموزعين في الدول المستوردة ومعايير الاختيار المناسبة، بالإضافة إلى التعريف بشروط وبنود عقود الوكالة التجارية والتوزيع والحقوق والالتزامات للأطراف المعنية.
---------------	-----------	----	---

إدارة سلسلة الإمداد	مزود خدمة	12	تهدف الورشة إلى تسليط الضوء على مفهوم إدارة سلاسل الإمداد وعناصرها وكيفية تفاعل هذه العناصر مع بعضها لبناء استراتيجية تنافسية فاعلة تتمكن المنظمة من خلالها أن تخفض تكاليفها وتزيد من حصتها السوقية. تعرّف الورشة بالمصادر، وحركة البضائع وتخزينها من خطوط الإنتاج إلى المستهلك النهائي. كما تغطي الورشة أفضل الممارسات للإدارة الفعّالة لمصادر التوريد وعمليات الشراء، وبناء الاستراتيجيات، والتنبؤ بالطلب، وتصنيف السوق؛ ليتمكن المصدر من إيصال المنتج إلى الأسواق العالمية بالسرعة والكفاءة والدقة اللازمة.
---------------------	-----------	----	--

التخطيط لعمليات التصدير	داخلي (إدارة تدريب المصدرين)	3	تهدف الورشة إلى تعريف المشاركين باستراتيجيات النفاذ إلى الأسواق الدولية لزيادة المبيعات من خلال التصدير. تقدم الورشة معلومات في مجال دراسة أسواق التصدير للوصول إلى أسواق وعملاء جدد، وتعزيز التنافسية في الأسواق الدولية. حيث تتناول أثر التصدير على زيادة المبيعات ونمو الأعمال، والعوامل المؤثرة على النجاح في أسواق التصدير، ودراسة السوق المستهدف، والوصول لمصادر المعلومات لبناء الدراسة وإعداد خطة التصدير، وأفضل الطرق للوصول إلى العملاء في الأسواق الأجنبية.
-------------------------	------------------------------	---	--

اسم الورشة	مقدم الخدمة	الساعات	الأهداف
بناء الكفاءات في مجال تصدير	داخلي (إدارة تدريب المصدرين)	5	تهدف الورشة إلى تعزيز مهارات موظفي المنشآت المسؤولين عن التدريب في مجال التصدير، حيث تتيح للمتدربين فرصة التخطيط للتطوير الوظيفي والتعرّف على احتياجات المنشأة الداخلية، بالإضافة إلى التعرف على ما يمكن أن تقدمه لهم هيئة تنمية الصادرات السعودية والجهات الأخرى من برامج تطويرية في مجال التصدير، والمساهمة في تحسين الأداء وتوجيه البرامج التدريبية لتكون أكثر فاعلية.
مبادرة تحفيز تمويل الصادرات	داخلي (بنك الصادرات)	3	تهدف ورشة العمل إلى التعريف بمبادرة تحفيز تمويل الصادرات، إحدى مبادرات هيئة تنمية الصادرات السعودية الهادفة لتحفيز القطاع الخاص ومساعدة المصدرين المحليين. حيث تتناول الورشة نبذة عامة عن المبادرة، والمنتجات التمويلية المقذّمة، وإجراءات الحصول على التمويل.
إصدار شهادة صلاحية التصدير للمصانع والمعامل الغذائية	الهيئة العامة للغذاء والدواء	2	ورشة عمل للتعريف بإجراءات ومتطلبات الحصول على شهادة صلاحية التصدير الإلكترونية للمصانع الغذائية ومعامل تصنيع الأغذية لتصدير المنتجات الغذائية.
مبادرات الموائم وجمارك وخدمات فسخ للمصدرين	الجهات الحكومية	2	تهدف ورشة العمل إلى التعريف بمبادرات تيسير التجارة في الجمارك السعودية وتيسير عمليات تصدير المنتجات الوطنية في الموائم السعودية، وكذلك التعريف بخدمات بمنصة فسخ (منظومة الاستيراد والتصدير الإلكترونية الموحدة)، بالإضافة إلى التعريف بإجراءات التصدير ونقل البضائع في الموائم البحرية والمنافذ البرية والجوية.
ضريبة القيمة المضافة في المملكة	هيئة الزكاة والدخل	2	تهدف ورشة العمل إلى التعريف بضريبة القيمة المضافة والأحكام المتعلقة بتصدير السلع والخدمات، والتعريف بالشروط والوثائق والمستندات لخضوع الصادرات للضريبة بنسبة صفر بالمائة.
متطلبات الفنية ومطابقة المنتج للتصدير	الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	2	تهدف ورشة العمل إلى التعريف بالخدمات الفنية لتلافي العوائق الفنية للمنتجات المستهدفة بالتصدير للأسواق الدولية، وللتعريف باللوائح والمواصفات الفنية الخاصة بأصناف المنتجات للمصدرين وأنشطة تقيوم المطابقة، بالإضافة إلى آليات تحقيق متطلبات الاتفاقيات الإقليمية والدولية الخاصة بالتجارة.

الجدول (10): ورش العمل المقدمة خلال العام 2019م

كما قدمت (الصادرات السعودية) ورش عمل غير مخطط لها بداية العام وذلك لتلبية طلبات الغرف التجارية، والجهات الحكومية في المؤتمرات، والمعارض المحلية، مبينة بالجدول (11)

التاريخ	الجهة المستضيفة
فبراير	بيبان المدينة
فبراير	غرفة جيزان
مارس	ورشتي عمل في الهيئة الملكية بينبع علاقات المستثمرين
ابريل	الصندوق الصناعي برنامج بادر
ابريل	مهرجان التمور في عنيزة
أغسطس	بيبان الشرقية
أكتوبر	برنامج المدرب الزراعي في المدينة المنورة
نوفمبر	مؤتمر الزكاة والضريبة في الرياض

الجدول (11): ورش العمل الإضافية التي تم تقديمها خلال العام 2019م

## التعليم الإلكتروني

حرصاً من (الصادرات السعودية) على الاستفادة من التقنية في التعليم ورفع المعرفة، يجري العمل على إنشاء بوابة تعليمية إلكترونية توفر لعملاء هيئة تنمية الصادرات السعودية مجموعة واسعة من مصادر المعرفة التي تهتم المصدرين في مجالات مختلفة مثل سياسات وإجراءات التصدير، وتسجيل العلامات التجارية والاستراتيجية والتسعير وغيرها، كما توفر البوابة المستندات والأدوات والقوالب الداعمة للاستفادة من المعرفة المكتسبة.

كما أطلقت (الصادرات السعودية) في شهر أكتوبر عام 2019م أول مادة تدريبية الكترونية على البوابة الإلكترونية للصادرات السعودية بعنوان «كيفية الاستفادة من المعارض الدولية» والتي تنطبق إلى مهارات التخطيط للمشاركة في المعارض الدولية، وأهم الإجراءات، وأهم النقاط التي يجب التركيز عليها أثناء المشاركة في المعارض الدولية، وذلك لمساعدة المنشآت السعودية والعارضين للتعرف على أفضل الممارسات لتحقيق الاستفادة القصوى من المشاركة بالمعارض. ويتم عرض المادة التدريبية عبر البوابة الإلكترونية للصادرات السعودية وهي متاحة للمسجلين فقط.

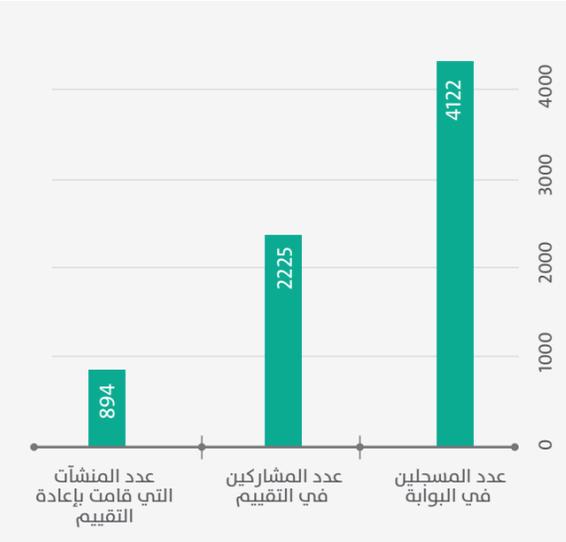
## الأدوات المساعدة للتصدير

أتاحت (الصادرات السعودية) عبر موقعها الإلكتروني، أدوات ومحركات بحث ونماذج تحت قسم الأدوات المساعدة للتصدير؛ يحتوي القسم على عدة عناوين يتم تحديثها بشكل مستمر تشمل مستندات، وأدلة وأدوات أبحاث السوق، ونماذج تسهل الحصول على المعلومة المطلوبة خلال كافة مراحل التصدير، بما في ذلك نموذج لخطة تصدير، ويتم بشكل دوري تحديث محتوى القسم وإضافة أدوات حديثة. ومن الأدوات الحديثة التي تمت إضافتها أداة (التعاملات البنكية

الدولية) التي تتكون من بيانات العلاقات المصرفية بين البنوك السعودية وبنوك أجنبية في 33 دولة مختلفة. بالإضافة إلى أداة حديثة حول أهمية حماية الأفكار، تشمل الأنظمة واللوائح متعلقة بحقوق الملكية الفكرية مثل نظام العلامات التجارية، حقوق المؤلف وبراءات الاختراع.

## التقييم الذاتي لجاهزية التصدير

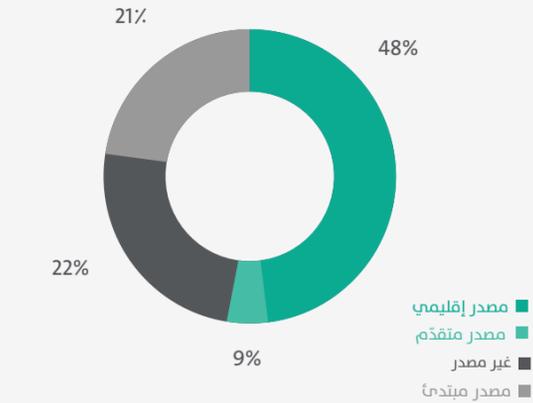
يعمل التقييم الذاتي لجاهزية التصدير على تزويد الشركات بتقييم إلكتروني أولي لقياس مدى نضج الشركة ومنتجاتها ومستوى جاهزيتها للتصدير، وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف وتقديم التوصيات للتحسين واقتراح الخدمات المناسبة للرفع من مستوى جاهزية الشركة للتصدير.



الشكل (3): إحصائيات التقييم الذاتي لجاهزية التصدير

خلال عام 2019م شارك في تقييم جاهزية التصدير 1157 عميل ليصل مجموع عملاء التقييم حتى نهاية 2019 م إلى إجمالي 2225 عميل. حيث يتم تصنيف العملاء إلى أربع فئات كالتالي:-

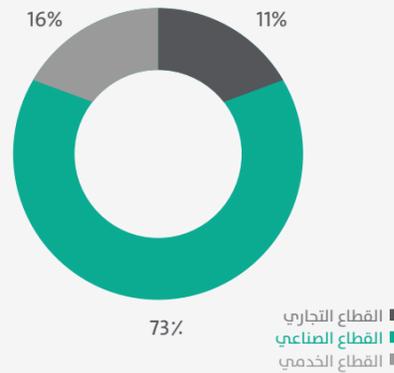
- **غير مصدّر:** وهو العميل الذي تكون نسبة التصدير لديه تساوي 0%.
- **مصدّر مبتدئ:** وهو العميل الذي تكون نسبة التصدير في الشركة أقل من 10 % من إجمالي المبيعات.
- **مصدّر إقليمي:** وهو العميل الذي تكون نسبة التصدير في الشركة أكثر من 10 % من المبيعات في الدول المجاورة للمملكة.
- **مصدّر متقدم:** وهو العميل الذي تكون نسبة التصدير في الشركة أكثر من 10 % من المبيعات وتتجاوز الدول المجاورة للمملكة.



الشكل (4): نسبة المشاركين في تقييم جاهزية التصدير حسب التصنيف الجديد

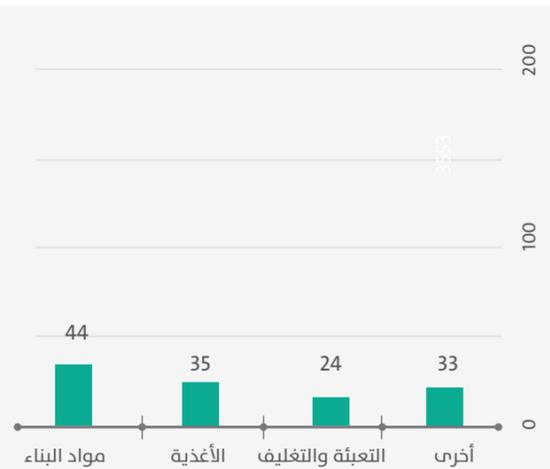
يوضح الشكل (4) نسبة المشاركين في التقييم خلال عام 2019 م، حيث تشكل فئة المصدر الإقليمي النسبة الأكبر بنسبة 48%، يليه المصدر المبتدئ بنسبة 22% وغير المصدر بنسبة 21% لنصل إلى المصدر المتقدم بنسبة 9% من إجمالي عدد المشاركين في التقييم حيث يدل ذلك على قدرات المصدرين على التواجد إقليمياً.

استحوذ القطاع الصناعي على الحصة الأكبر من إجمالي عدد المشاركين بنسبة 73% يليه القطاع التجاري بنسبة 16% والقطاع الخدمي بنسبة 11%. علماً أن الخدمات المقدمة من (الصادرات السعودية) تلائم جميع القطاعات ولكن تتناسب بشكل أكبر مع احتياجات القطاع الصناعي.



الشكل (5): نسبة المشاركين في تقييم جاهزية التصدير حسب القطاع

- مخرجات التقييم التفصيلي**
- تم تقديم خدمة التقييم التفصيلي لـ 136 مُصدّر لهذا العام 2019 م من أصل 217 مُصدّر كمجموع الشركات التي تم تقديم الخدمة لهم خلال العامين الماضيين.
  - أكثر 3 قطاعات تم تقديم خدمة التقييم التفصيلي لهم هم قطاع المواد الغذائية، ومواد البناء والانشاءات، والتعبئة والتغليف، والتي تعد ضمن القطاعات المستهدفة في الاستراتيجية الوطنية للتصدير.
  - يعتبر قطاع مواد البناء من أكثر القطاعات المشاركة التي تم تقديم خدمة التقييم التفصيلي لهم لعام 2019 م؛ كون القطاع يشكل أيضاً نسبة كبيرة من قائمة المسجلين مع الهيئة، والمتوافق مع قائمة القطاعات المستهدفة والمحددة في الاستراتيجية الوطنية للتصدير.



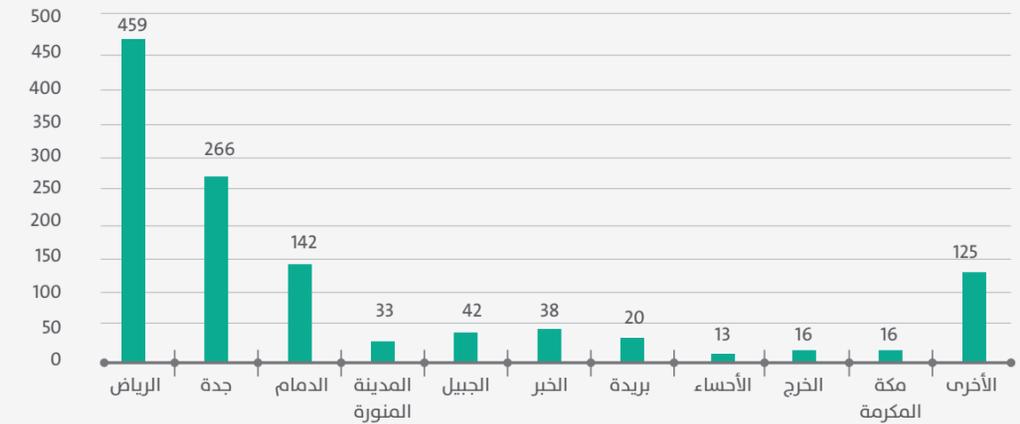
الشكل (7): عملاء التقييم التفصيلي حسب القطاع

### التقييم التفصيلي لجاهزية التصدير

تقوم (المصدرات السعودية) من خلال هذه الخدمة بعمل زيارات ميدانية للمنشآت السعودية لتقييم قدراتها التصديرية تقيماً تفصيلياً وتزويد الشركة بتقرير عن قدراتها الحالية ومواطن القوة والضعف ومناطق التحسين المحتملة.

تبدأ مرحلة التقييم التفصيلي للمنشأة بعد الانتهاء من التقييم الأولي لجاهزية التصدير، يتم بعد ذلك تحديد موعد للاجتماع مع المنشأة لمناقشة خمسة جوانب رئيسية وهي الميزة التنافسية للمنتج أو الخدمة، الأبحاث السوقية واختيار الأسواق، القنوات السوقية وعملية البيع، تسعير وتمويل مبيعات المصدر، الالتزام والرؤية، ومن ثم يعدّ أخصائي التقييم في الهيئة تقرير خاص للشركة يشرح وضع المنشأة من ناحية امكانيات التصدير بناءً على الجوانب الخمسة الرئيسية المذكورة، كما يتضمن التقرير خطة تطوير مصممة خصيصاً لمساعدة المنشأة في تحقيق أهدافها التصديرية، وأدوار الهيئة وخدماتها المناسبة لها حسب الخطة المقترحة. كما تقوم الهيئة بزيارات متكررة للمنشأة لمتابعة التقدم في الخطة وتقييم فاعليتها.

خلال عام 2019م، تم تقييم 136 منشأة تم اختيارها بناءً على قائمة القطاعات المستهدفة والمحددة في الاستراتيجية الوطنية للتصدير، والمصدرين المصنّفين كمصدر إقليمي أو مُصدّر متقدم حسب تقييم جاهزية التصدير، وقدّمت لهم الخدمات المناسبة حسب احتياج كل منشأة، بالإضافة إلى التواصل المستمر والذي أدى إلى معرفة الاحتياجات معرفة دقيقة، وبناءً على التقييم، تم العمل على برنامج الحوافز وتوفير خدمات استشارية من خلال التعاون مع مجموعة من الشركات



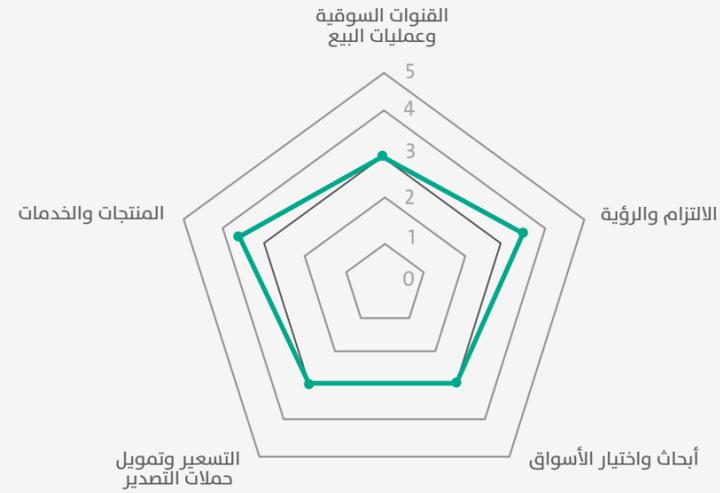
الشكل (6): نسبة المشاركين في تقييم جاهزية التصدير حسب المدن

توزعت مشاركات التقييم الذاتي في عام 2019م، على 10 مدن بالإضافة إلى مجموعة من المدن التي كانت المشاركة فيها محدودة، حيث تركزت أغلب المشاركات في التقييم على كل من الرياض وجده والدمام متبوعة بباقي مدن المملكة. وقد بلغ إجمالي عدد المشاركين من تلك المدن 867 مشارك أي ما يمثل حوالي 74% من إجمالي المدن المشاركة في التقييم ويرجع ذلك إلى عدد سكان تلك المناطق حيث تمثل تلك المدن أغلب عدد سكان المملكة مما ينعكس على أعداد المصانع والمنشآت المتواجدة في تلك المدن، بالإضافة إلى الأهمية اللوجستية لتلك المناطق.

كنتيجة لتقييم قطاع المواد الغذائية، لوحظ وجود ضعف لدى الشركات فيما يخص الأبحاث السوقية واختيار الأسواق، التسعير وتمويل حملات التصدير، ويرجع ذلك إلى اعتماد الشركات المحلية على السوق السعودي ودول الخليج وبالتالي أصبح لديهم حاجة ماسة للأبحاث السوقية واختيار الأسواق والتسعير وتمويل حملات التصدير. والجدير بالذكر، أن الشركات في قطاع الأغذية تتميز بمنتجات ذات جودة عالية ولديها رغبة كبيرة في التصدير والوصول إلى أسواق جديدة، وفي حال تمكنت من تجاوز نقاط الضعف المذكورة سيسهل عليها ذلك الوصول إلى الأسواق المستهدفة.

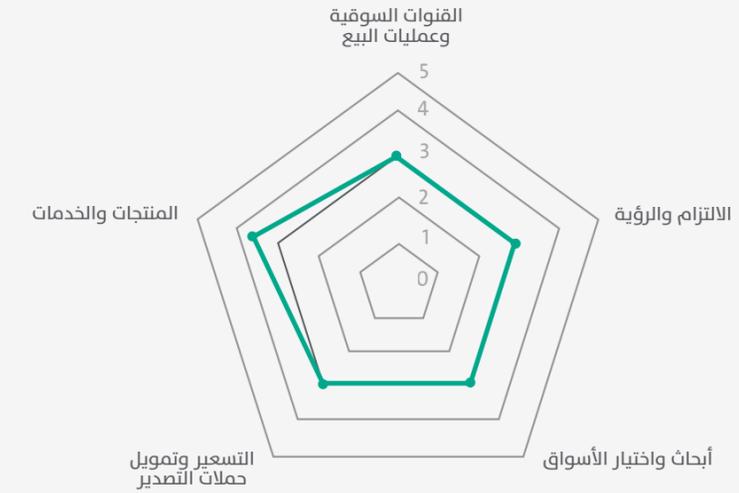
يعد قطاع مواد البناء والإنشاءات من القطاعات المتقاربة في العوامل الخمسة الرئيسية للتقييم، وتعتبر شركات مواد البناء من أقدم الشركات المتواجدة في السوق مما يدل على الخبرات المنعكسة في جانب المنتجات والخدمات مع ملاحظة مجال التحسين في جوانب الأبحاث السوقية واختيار الأسواق، والقنوات التسويقية وعمليات البيع كما هو موضح في الشكل (8) بالإضافة إلى أن طبيعة المنتجات في القطاع تلعب دورًا مهمًا من حيث التواجد في الأسواق الخارجية، حيث يؤثر ارتفاع تكلفة النقل للأسواق الخارجية على ارتفاع سعر المنتج وبالتالي انخفاض المنافسة بالأسواق الخارجية مما يؤثر على رؤية والتزام بعض المصدرين للتصدير.

### قطاع الأغذية



الشكل (9): التقييم التفصيلي لقطاع المواد الغذائية

### قطاع مواد البناء



الشكل (8): التقييم التفصيلي لقطاع مواد البناء والإنشاءات

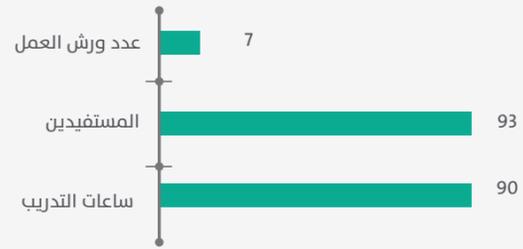
### الشهادات المهنية المتخصصة في مجال التصدير

يهدف رفع المعرفة وتنمية الكفاءات البشرية في مجال التصدير وممارساته. أطلقت (الصادرات السعودية) في بداية عام 2019، برنامج الشهادات المهنية المتخصصة في مجال التصدير. حيث قدمت (الصادرات السعودية) 300 منحة تدريبية لمنسوبي 122 منشأة وطنية، وذلك للإعداد والحصول على الشهادة المتخصصة في التصدير. وتأتي هذه المبادرة لتلبية لاحتياجات المنشآت في بناء قدرات منسوبيها وضمن الحول التي تقدمها (الصادرات السعودية) بهدف رفع جاهزية المنشآت للتصدير وتعزيز تنافسيتها للوصول إلى الأسواق الدولية.

تقدم الشهادة برنامج تدريبي متخصص بالاستيراد والتصدير (تعلم عن بعد) ويتكون هذا البرنامج من خمس دورات تفاعلية تُعدّ المتدربين لاختبار نهائي يحصل من يجتازه على شهادة متخصصة في التصدير معتمدة من غرفة التجارة الدولية. ويزود هذا البرنامج المتدربين بالمهارات والمعارف الضرورية في مجال التجارة الدولية وعمليات التصدير والاستيراد، وإدارة التنافس بنجاح في الأسواق الخارجية، بالإضافة إلى مجموعة من الموضوعات حول الأعمال التجارية الدولية.



الشكل (11): توزيع أعداد المتدربين حسب المدن



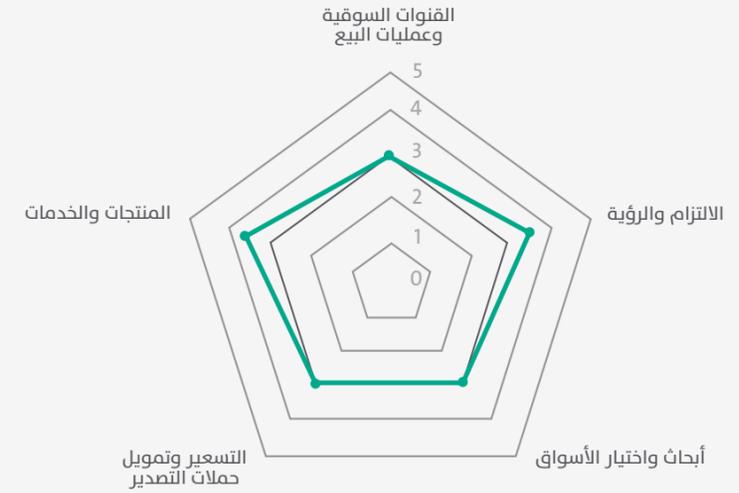
الشكل (13): بيانات ورش العمل الإعدادية



الشكل (12): توزيع أعداد المتدربين حسب الجنس

يعتبر قطاع التعبئة والتغليف من أهم القطاعات في المملكة العربية السعودية، إذ ينمو هذا القطاع بالتوازي مع نمو قطاعات أخرى مما ينعكس على الطلب لمنتجات التعبئة والتغليف نظرًا لأهمية مثل هذه المنتجات لمختلف الصناعات. كما تحظى المملكة بوجود صناعات بتروكيماوية متميزة عالمياً توفر احتياجات قطاع التعبئة والتغليف من المواد الأولية عالية الجودة داعمة رؤية التصدير في إنتاج منتجات منافسة إقليمياً وأيضاً توفير احتياجات الصناعات المحلية الأخرى. يعد عامل الأبحاث السوقية واختيار الأسواق من أهم التحديات للمصدرين في قطاع التعبئة والتغليف بناءً على نتائج التقييم التفصيلي، كما يتضح لهذا القطاع التنافسية العالية في جانب القنوات السوقية وعمليات البيع، وتسعير وتمويل حملات التصدير مما يزيد من تعزيز جودة وتنافسية المنتجات السعودية.

### قطاع التعبئة والتغليف



الشكل (10): التقييم التفصيلي لقطاع التعبئة والتغليف

### 3. الإعداد لدخول السوق



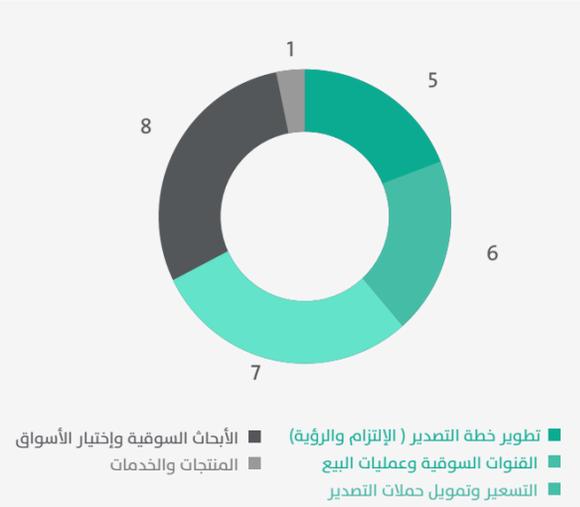
#### استشارات التصدير

تقدّم خدمة استشارات التصدير للشركات السعودية خدمات استشارية مهنية على نطاق واسع في الجوانب المتعلقة بالتصدير مثل تجهيز المنتجات للأسواق الدولية، واستراتيجية التصدير والدخول إلى الأسواق العالمية، وتحسين الإجراءات الداخلية للتميز في عمليات التصدير. وتقدم هذه الخدمة بالشراكة مع مجموعة من الاستشاريين المتخصصين، للعملاء الذين تم تحديد احتياجاتهم لها من خلال خدمة التقييم التفصيلي.

حيث قدمت الهيئة خلال عام 2019 م الخدمة لـ 7 مصدريين وتم العمل على مواطن التحسين لديهم بالتعاون مع شركات رائدة في مجال الاستشارات المتعلقة بمجالات التصدير المختلفة بإشراف الهيئة. وتشمل الخدمة العمل على واحد أو أكثر من الجوانب الخمسة الرئيسية

اللازمة لرفع القدرة التصديرية للعملاء وتشمل الميزة التنافسية للمنتجات والخدمات، أبحاث السوق واختيار الأسواق، القنوات السوقية وعمليات البيع، التسعير وتمويل مبيعات الصادرات، والالتزام ورؤية التصدير. ومن الجدير بالذكر أيضا، أنه وبعد الانتهاء من تقديم الخدمة، يتم متابعة المصدرين عن طريق مدير الحساب في الهيئة من خلال خطة العمل المرسومة على شكل توصيات ويتم التحقق من تنفيذها ضمن الوقت المتفق عليه ويقدم الدعم المناسب على شكل خدمة من خدمات الهيئة.

تبين من خلال الاستشارات أن أكثر جانبيين من جوانب التصدير يوجد فيهما ضعف هما الأبحاث السوقية واختيار الأسواق، والتسعير وتمويل حملات التصدير كما في الشكل (10) :



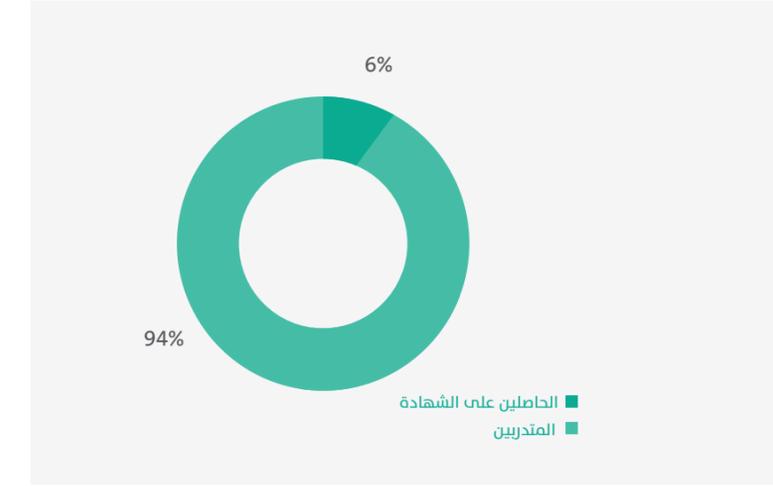
الشكل (15): الاستشارات التي تم تقديمها في جوانب التصدير

#### أدلة التصدير

تقدّم أدلة التصدير معلومات عن السوق الدولي المستهدف لمساعدة المصدرين على اتخاذ قرارات واضحة عند النفاذ إلى أسواق جديدة، حيث أصدرت الهيئة حتى نهاية عام 2019 أدلة تصدير شملت 41 دولة من أصل 48 دولة مستهدفة لصادرات السلع حسب استراتيجية التصدير الوطنية، وتتضمن الأدلة على سبيل المثال لا الحصر معلومات عن سهولة ممارسة الأعمال التجارية، والملف التعريفي للدولة، وقطاعات الفرص التصديرية، ومتطلبات السفر وغيرها، كما تتضمن مقترحات مقدّمة من هيئة تنمية الصادرات السعودية تساعد الشركات للدخول إلى تلك الأسواق.

بالإضافة إلى ذلك، تقدّم (الصادرات السعودية) وبشكل مستمر تقارير تفصيلية عن أداء صادرات المملكة العربية السعودية غير النفطية، ويتم نشرها شهرياً وربيعاً وسنوياً عبر الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي؛ بهدف متابعة أداء صادرات المملكة غير النفطية بشكل مستمر، وتوفير المعلومات للمصدرين السعوديين والمهتمين بالتصدير.

كما تم تقديم مجموعة ورش عمل اعدادية للمشاركين في شهادة التصدير والاستيراد في الرياض وينبع بهدف شرح المحتوى التدريبي والمساعدة على اعداد المتدربين:



الشكل (14): نسبة الحاصلين على الشهادة من مجمل المتدربين

### 2. اكتشاف السوق



#### دراسات السلع المتخصصة

أطلقت (الصادرات السعودية) خدمة دراسات السلع المتخصصة التي تقدم للمصدرين أبحاث عن سلع مخصصة بهدف مساعدتهم على فهم أسواق معينة، مثل أبحاث عن الشركاء/ المستوردين المحتملين، وما هي القنوات الصحيحة التي تمكن من الوصول إليهم، وتفضيلات العملاء للسلع، وبيئة الأعمال. وخلال عام 2019م، عملت (الصادرات السعودية) على اعداد 168 تقرير مفصل لدراسات منتجات محددة لمجموعة من الأسواق، وتم عرض التقارير على موقع الهيئة الإلكتروني لتكون متاحة لكافة عملاء هيئة تنمية الصادرات السعودية.

وتعدّ الهيئة هذه الدراسات من خلال شبكة ممثليها في الأسواق الدولية المستهدفة، أو من خلال قواعد البيانات الدولية المتخصصة، أو من خلال وكالات البحث العالمية المتخصصة في هذا المجال، وتقدمها للعملاء بتكلفة مدعومة بما لا يتعارض مع أنظمة منظمة التجارة العالمية.

## حوافز التصدير

يهدف برنامج تحفيز الصادرات السعودية، الذي أطلقته هيئة تنمية الصادرات السعودية في منتصف نوفمبر عام 2019، إلى تشجيع الشركات السعودية على دخول أسواق التصدير والتوسع فيها. حيث يقدم البرنامج تسعة حوافز متوافقة مع متطلبات منظمة التجارة العالمية تغطي التكاليف التي تتحملها الشركات السعودية في المراحل المختلفة من أنشطتها التصديرية، وقد تم تصميم الحوافز لمساعدة الشركات السعودية في بناء قدراتها وتحسين تنافسيتها والتوسع في انتشارها العالمي، على النحو التالي:

1.

### حافز الإدراج في منصات التجارة الإلكترونية

يساهم في زيادة انتشار تواجده المنتجات في الأسواق الخارجية والوصول إلى البيئة التنافسية (مثل البيانات حول منتجات المنافسين ومميزاتهم وأسعارهم) وتيسير التواصل مع المشتريين الأجانب.

2.

### حافز المشاركة الفردية في المعارض الدولية

يساهم في عرض المنتجات وزيادة تواجدها في الأسواق الدولية والتواصل والتفاعل مع المشتريين والشركاء المحتملين والتعرف على منتجات المنافسين وأسعارها ومميزاتها ومتابعة الاتجاهات والتطورات في القطاع وتقليل الأعباء المالية الناتجة عن رسوم التسجيل والشحن.

3.

### حافز شهادات المنتجات

يساهم في الوصول إلى الأسواق الخارجية والالتزام بمتطلبات الاعتماد في الأسواق الخارجية المستهدفة وتقليل الأعباء المالية لرسوم شهادات الاعتماد.

4.

### حافز التسويق والإعلان

يساهم في زيادة تواجده المنتجات السعودية في الأسواق الخارجية واستخدام أفضل أساليب التسويق والإعلان للمنافسة بفعالية في الأسواق المستهدفة وتقليل الأعباء المالية للتسويق والإعلان.

5.

### حافز تسجيل المنتجات

يساهم في الوصول إلى الأسواق الخارجية والالتزام بمتطلبات التسجيل في الأسواق الخارجية المستهدفة وتقليل الأعباء المالية لتسجيل المنتجات في الدول المستهدفة.

6.

### حافز تسهيل زيارة المشتريين المحتملين

يساهم في تيسير جهود تطوير الأعمال مع المشتريين الأجانب وتقليل الأعباء المالية لزيارات الشركاء في الأعمال.

7.

### حافز الاستشارات (استراتيجية التصدير وسلاسل التوريد)

يساهم في بناء القدرات التي تدعم تنمية الصادرات ووضع استراتيجيات وخطط الأعمال وسلاسل التوريد والتسويق للمنافسة بفعالية في الأسواق الخارجية والنجاح فيها وتقليل الأعباء المالية لبناء القدرات ذات الصلة بالتصدير.

8.

### حافز الدعم القانوني

يساهم في فهم القوانين واللوائح ذات الصلة للعمل بنجاح في الأسواق الخارجية وفهم القيود القانونية والمخاطر وتدابير الحد منها وتلقي المساعدة القانونية المتخصصة والاستفادة من الخبرات القانونية في الأسواق المستهدفة وتقليل الأعباء المالية للخبرات والدعم القانوني المتخصص.

9.

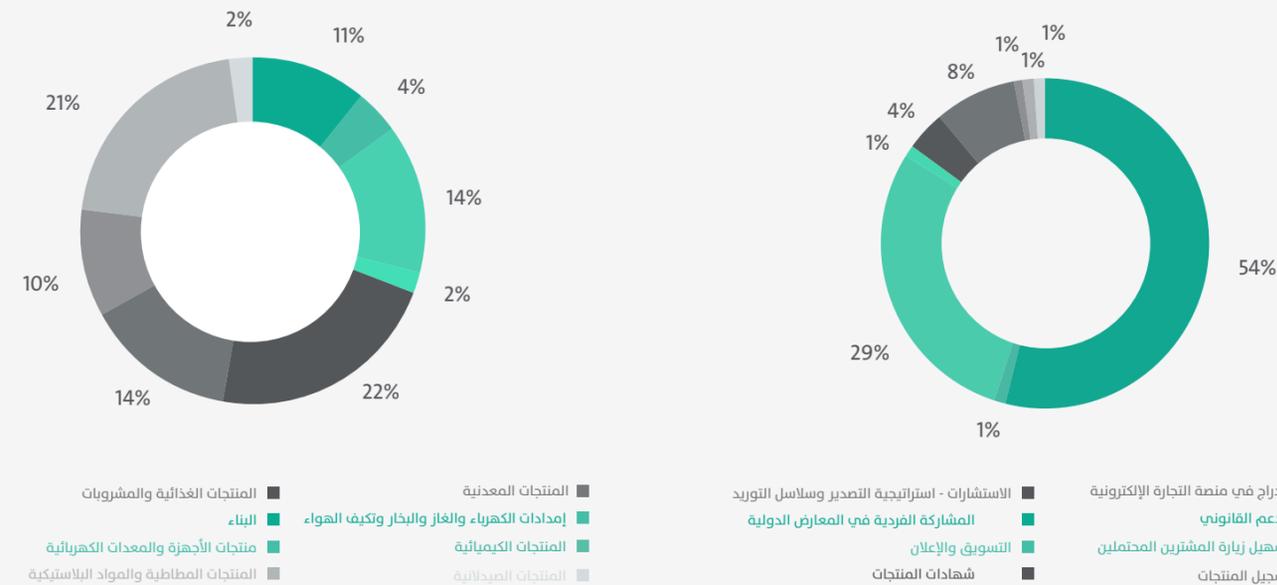
### حافز التدريب المتخصص

يساهم في تنمية المهارات والقدرات التي تنمي الصادرات وتقليل الأعباء المالية للمشاركة في برامج التدريب المعترف بها على الصعيد الدولي.

تم إطلاق البرنامج بشكل رسمي في منتصف شهر نوفمبر 2019م وبلغ إجمالي عدد الطلبات المستلمة حتى 31 ديسمبر 2019م 101 طلباً، فيما بلغ عدد الطلبات المعتمدة 32 طلباً شملت جميع الحوافز.

وفي نهاية عام 2019م، يعتبر حافز المشاركة الفردية في المعارض الدولية، وحافز التسويق والإعلان على التوالي الأكثر طلباً من المصدرين، حسب ما هو موضح بالشكل التالي:

فيما يعتبر مصدّرو المنتجات الغذائية والمشروبات، ومصدّرو المنتجات المطاطية والمواد البلاستيكية، هم الأكثر تمثيلاً بين المشاركين في برنامج تحفيز الصادرات السعودية، حسب ما هو موضح بالشكل التالي:





#### المعارض الدولية

تسهل خدمة المعارض الدولية على المصدرين استعراض منتجاتهم وخدماتهم أمام الآلاف من الزوار الأجانب والمهتمين بهذه الصناعة. كما تتيح الخدمة للمشاركين فرصة مقابلة المشتريين المحتملين من جميع أنحاء العالم وعقد لقاءات مطابقة الأعمال معهم ومعرفة المزيد عن منتجات المنافسين والأسعار بالإضافة إلى حضور الندوات التعليمية والاجتماع مع قادة الصناعة الرئيسيين.

خلال عام 2019م، شاركت (الصادرات السعودية) في 10 معارض دولية تغطي عدة قطاعات صناعية أساسية، وهي: مواد البناء والإنشاءات، والمنتجات الغذائية، والتعبئة والتغليف، وصناعات المنتجات الطبية والصحية، بالإضافة إلى صناعات وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات، استفاد منها 239 شركة سعودية، حيث تتيح الهيئة للمنشآت السعودية فرصة التواجد في السوق الدولية طوال مدة إقامة المعرض والتواصل مع مشتريين محتملين إما بشكل مباشر، أو من خلال اجتماعات مطابقة الأعمال التي تنظمها الهيئة خلال المعرض، وتقوم الهيئة بتخصيص مساحة في الجناح السعودي للاجتماعات بين المصدرين السعوديين والمشتريين المحتملين.

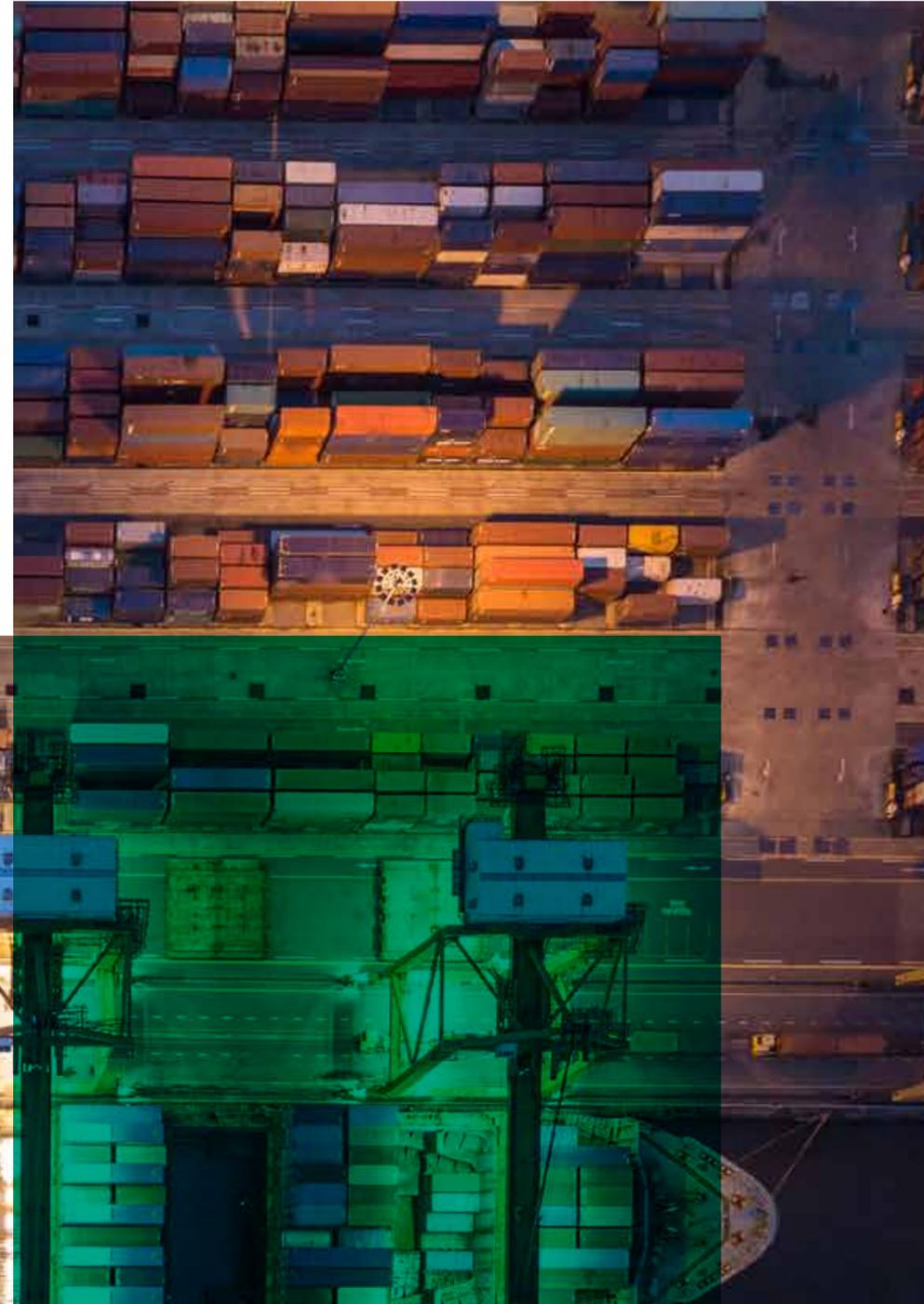


اسم المعرض	الدولة	القطاع	عدد الشركات المشاركة
معرض عرب بلاست	الإمارات العربية المتحدة	التعبئة والتغليف	15
معرض الصحة العربي	الإمارات العربية المتحدة	الخدمات الصحية	18
معرض الخليج الغذائي الصناعي (جلفود)	الإمارات العربية المتحدة	المنتجات الغذائية	53
معرض أربيل الدولي للبناء	جمهورية العراق	مواد البناء والإنشاءات	22
معرض الأغذية في هونغ كونغ 2019	هونغ كونغ	المنتجات الغذائية	13
معرض موسكو للأغذية	جمهورية روسيا الاتحادية	المنتجات الغذائية	14
معرض جايتكس التقني	الإمارات العربية المتحدة	تقنية المعلومات	32
معرض ومؤتمر الكويت للنفط والغاز	الكويت	صناعة معدات النفط والغاز	7
معرض الخمسة الكبار	الإمارات العربية المتحدة	مواد البناء والإنشاءات	43
معرض الأغذية الأفريقي	مصر	المنتجات الغذائية	22
اجمالي الشركات المشاركة			239

الجدول (12): المعارض الدولية

عدد الشركات المشاركة	القطاع	الدولة	اسم المعرض
85	المنتجات الغذائية ومواد البناء	باكستان	داخلية بمدينة جدة
82	المنتجات الغذائية ومواد البناء	العراق	داخلية بمدينة الرياض
30	المنتجات الغذائية ومواد البناء	الأردن	خارجية في مدينة عمان
30	المنتجات الغذائية ومواد البناء	إثيوبيا	خارجية في مدينة أديس أبابا
227	اجمالي الشركات المشاركة		

الجدول (13): البعثات التجارية



### البعثات التجارية

تتيح خدمة البعثات التجارية للمصدرين الفرصة لاكتساب معرفة عملية مفصلة عن السوق المستهدف ومقابلة الشركاء المحتملين وفهم متطلباتهم من خلال الزيارات الرسمية للوفود التي تنظمها هيئة تنمية الصادرات السعودية، ويمكن أن تكون هذه الزيارات عبارة عن بعثات شراء داخلية أو خارجية إلى دولة واحدة من الدول الكبرى أو عدة دول داخل منطقة معينة. وتتضمن البعثة التجارية جلسات تعريفية، وفعاليات تعارف، واجتماعات مطابقة الأعمال.

نظمت (الصادرات السعودية) في عام 2019م، 4 بعثات تجارية ما بين داخلية بالمملكة العربية السعودية وخارجية. استفادت منها 227 شركة، حيث اشتملت البعثات التجارية على لقاءات منظمة بين المصدرين والمشتريين المحتملين.

## الفرص التصديرية

تعمل هذه الخدمة على تحديد فرص التصدير المتاحة في الأسواق الدولية من خلال السفارات والملاحق التجارية، بالإضافة إلى الطلب المباشر المقدم من المشترين عبر قنوات الهيئة، والقنوات الإلكترونية العالمية لعرض الفرص التصديرية. تقوم بعد ذلك بمواءمة الشركات مع الفرص المناسبة وتنشئ قائمة مختصرة بأكثر الشركات ملائمة وكفاءة لربطهم بالمشترين، وقد يشمل ذلك أيضاً تقديم الدعم للمصدرين في التحضير للاجتماعات وإبرام الصفقات

وتم خلال 2019م مشاركة 720 فرصة تصديرية مع عملاء (الصادرات السعودية)، حسب القطاعات الموضحة بالجدول التالي:

مواد البناء
المنتجات الغذائية
البيetroكيماويات
قطع غيار السيارات
صناعات المنتجات الطبية والصحية
التعبئة و التغليف
المنسوجات

720

## المجموع

الجدول (14): الفرص التصديرية

## تحديد المشترين المحتملين

تقوم (الصادرات السعودية) من خلال هذه الخدمة بمساعدة المصدرين في إعداد قائمة للمشترين/الشركاء المحتملين الذين لديهم اهتمام بمنتجات المصدرين، والتحقق من معلوماتهم للتأكد من مناسبتهم، بالإضافة إلى ترتيب الاجتماعات معهم. وقد يشمل أيضاً تقديم الدعم للمصدرين في التحضير للاجتماعات وعرض منتجات وخدمات المصدرين بالطريقة المثلى، ومساعدتهم في كيفية إدارة الاجتماعات وتأسيس العلاقة مع المشترين،

## الترويج الإلكتروني

تعمل (الصادرات السعودية) على تحفيز تواجد عملائها إلكترونياً وتمكينهم من ذلك بما يعكس جودة المنتجات والخدمات السعودية المقدمة، حيث تعمل (الصادرات السعودية) على إيجاد فرص التصدير إلى المشترين المهتمين من الدول المستهدفة عبر المنصات الإلكترونية الحديثة التي تستهدفها الهيئة؛ إيماناً بأثرها الاقتصادي في زيادة حجم وقيمة الصادرات غير النفطية، وتعزيز تواجد المنتجات السعودية في المنصات العالمية، وربط المصدرين السعوديين مع المشترين المحتملين من كافة أنحاء العالم.

حيث عقدت الهيئة شركات مع منصات إلكترونية عالمية في مجال التجارة الإلكترونية لإدراج وترويج منشآت سعودية ومنتجاتهم من قطاعات مختلفة (الأدوية، ومواد البناء، والكيماويات والبوليمرات، والمنتجات الغذائية، والآلات الثقيلة والإلكترونيات، والتعبئة والتغليف) والذي بدوره سيساهم في نفاذ المنتجات السعودية في الأسواق العالمية.

## دليل المصدرين

أطلقت (الصادرات السعودية) خلال عام 2018م النسخة التجريبية من دليل المصدرين الإلكتروني الذي يتيح للمستخدمين البحث بسهولة عن الموردين السعوديين حسب الصناعة أو فئة المنتج، ويمكنهم الوصول إلى معلومات موجزة عن الشركات السعودية ومنتجاتها وخدماتها، مما يساعد المصدرين في الترويج لأعمالهم عبر الإنترنت لمجموعة واسعة من المشترين المحتملين المهتمين الذين يرغبون في الحصول على منتجات وخدمات من المملكة العربية السعودية. ويجري العمل على تطوير وتحسين الخدمة التي من المزمع إطلاقها رسمياً خلال عام 2020م، كما يمكن الوصول إلى دليل المصدرين عبر موقع هيئة تنمية الصادرات السعودية الإلكتروني [www.saudiexports.sa](http://www.saudiexports.sa)



## 5. إتمام عملية التصدير

### دعم حل تحديات البيئة التصديرية

تتيح خدمة «دعم حل تحديات البيئة التصديرية» للمصدرين قناة مركزية واحدة لتقديم التحديات والعوائق المتعلقة ببيئة التصدير، ومن ثم يعمل المختصين بالهيئة على تقييم وتحليل وتصنيف كل تحدي بناء على وزنه وتأثيره على التصدير، ويتم تحديد جميع الجهات المعنية محليةً كانت أم دولية، ومن ثم يتم تطوير خطة عمل لمعالجة التحدي بالتعاون مع الجهات المعنية وتتم المتابعة إلى أن يعالج التحدي والتأكد من عدم ظهوره مستقبلاً. كما طورت الهيئة آلية تسجيل تحديات التصدير حيث قلصت الخطوات المطلوبة لتسجيل التحدي مما يساهم في اختصار الوقت على المصدر وتسريع عملية معالجة التحدي.

خلال عام 2019م، سجلت (الصادرات السعودية) 235 تحدي تصدير، حيث عملت على حل 297 تحدي، (شملت أيضاً تحديات تم ترجيلها من فترات سابقة) وجاري العمل على حل 235 تحدي تصدير

### حصة القطاعات من إجمالي تحديات السنة

حصة القطاع من إجمالي تحديات السنة	القطاع
31,73%	المنتجات الغذائية
25,46%	الكيمويات والبوليمرات
15,13%	مواد البناء
9,04%	التعبئة والتغليف
3,87%	السلع الاستهلاكية
3,87%	المعدات الثقيلة والإلكترونيات
3,14%	أخرى
2,95%	المعادن
2,95%	المنتجات الطبية
1,11%	المنسوجات
0,74%	المركبات وقطع الغيار

الجدول (15): حصة القطاعات من إجمالي تحديات السنة

### مبادرات تساهم في حل تحديات البيئة التصديرية

**مشروع حوكمة إجراءات منع وتقييد التصدير**  
إدراج شهادات وتراخيص معينة تضمن تحقيق المصلحة العامة والحفاظ على ثروات ومقدرات الوطن سواء من موارد الطاقة أو المواد الخام والثروات الطبيعية وغيرها. ويهدف توحيد الجهود الحكومية في هذا الجانب وتوحيد آلية تحديد القيود وتطبيقها بعد دراستها فنياً واقتصادياً بشكل شامل فإن هيئة تنمية الصادرات السعودية وبناء على الأمر السامي رقم (51921) وتاريخ 1439/10/12 هـ تعمل على إعداد نموذج لحوكمة قرارات منع وتقييد الصادرات والذي سيضمن دراسة كافة القيود من مختلف الجهات بحيث تكون الدراسة شاملة لجميع الجوانب جراء فرض القيد أو قرار المنع.

### لجنة تخفيض القيود

نشأت هذه اللجنة بتوجيه من معالي رئيس اللجنة التنفيذية لتحسين أداء الأعمال في القطاع الخاص «تيسير» بتاريخ 2 مارس 2019م بتشكيل فريق عمل برئاسة «هيئة تنمية الصادرات السعودية» ومشاركة كل من (وزارة الطاقة، وزارة الصناعة والثروة المعدنية، وزارة التجارة والاستثمار، الهيئة العامة للجمارك، الهيئة العامة للمواثيق) لدراسة البنود المقيدة على الصادر والعمل على تخفيضها بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية. وتم العمل على تحقيق أهداف اللجنة المرجوة وخلال عام 2019م تم تحقيق الآتي:

- إلغاء التأمين المالي المرتبط بإجراء التكاليف الخاصة بمتطلبات وزارة الطاقة عن الشركات المدرجة في برنامج المشغل الاقتصادي المعتمد.

- إلغاء سحب العينات على الشركات المدرجة في برنامج المشغل الاقتصادي المعتمد ويكون عشوائياً حسب المتطلبات الجمركية.

**صدور موافقة المقام السامي بتشكيل لجنة**  
بتاريخ 1440/9/14هـ، برئاسة معالي رئيس مجلس إدارة هيئة تنمية الصادرات السعودية وعضوية ممثلين على مستوى عال من الجهات ذات العلاقة للتولي الإشراف على الوضع المتعلق بمعالجة معوقات صادرات المملكة وحماية الصناعة السعودية

## الممكنات

### إدارة المراجعة الداخلية:

ينبثق الأساس النظامي في إنشاء وحدات المراجعة الداخلية في الأجهزة الحكومية والمؤسسات العامة، من قرار مجلس الوزراء رقم (235) وتاريخ 1425/8/20 هـ، والذي نص في فقرته الثانية، على تأسيس وحدات للرقابة الداخلية في كل جهة، مشموله برقابة ديوان المراقبة العامة، كما تعتبر اللائحة الموحدة لوحدات المراجعة الداخلية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم 129 في 1428/4/6 هـ الإطار المرجعي الرئيسي للمهام والمسؤوليات الرقابية لوحدات المراجعة الداخلية.

تهدف إدارة المراجعة الداخلية إلى تقديم خدمة التقييم المستقل والموضوعي لجميع أنشطة الهيئة؛ للمساعدة في تحقيق أهدافها، وتحديد أوجه القصور فيها، واقتراح سياسات وإجراءات حسب معايير المراجعة، والاستفادة من التقنية الحديثة في تحسين فاعلية عمليات الحوكمة، وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية في العمليات المالية والتشغيلية بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية.

### أهم مسؤوليات إدارة المراجعة الداخلية:

- تقويم أنظمة الرقابة الداخلية، بما في ذلك النظام المحاسبي، للتحقق من سلامتها وملاءمتها، واقتراح الوسائل والإجراءات اللازمة لعلاجها بما يكفل حماية الأموال والممتلكات.

- التأكد من الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والإجراءات المالية، والتحقق من كفايتها وملاءمتها.

- تقويم مدى كفاية الخطة التنظيمية للجهة من حيث وضوح السلطات والمسؤوليات وفصل الاختصاصات وغير ذلك من الجوانب التنظيمية.

- تقويم مستوى إنجاز الهيئة لأهدافها الموضوعية، وتحليل أسباب الاختلاف إن وجد.

- فحص المستندات الخاصة بالمصروفات والإيرادات بعد إتمامها للتأكد من كونها صحيحة ونظامية.

- فحص السجلات المحاسبية للتأكد من انتظام القيود وصحتها وسلامة التوجيه المحاسبي.

- المسؤول الأول في الجهة وذلك في مجال اختصاصاتها.

وتتبنى إدارة المراجعة الداخلية منهجية مبنية على أساس المخاطر، وذلك عن طريق تقييم المخاطر في مختلف الإدارات والأقسام، وبما يتماشى مع أهداف الهيئة. حيث يطبق هذا المبدأ على الأعمال والخدمات التطمينية والاستشارية، من أجل تحقيق الآتي:

- تحسين نظام إدارة الحوكمة وإدارة المخاطر ونظم الرقابة الداخلية.

- وضع الخطط السنوية للمراجعة الداخلية المبنية على أساس المخاطر.

ويجب الأخذ بعين الاعتبار أن هذه المنهجية تخدم متطلبات تقييم المخاطر لإدارة المراجعة الداخلية، ولا تستبدل مسؤولية إدارة المخاطر الخاصة بإدارة العليا.



### عمليات المراجعة:

- تنفيذ عمليات المراجعة على إدارات الهيئة.  
- إعداد وإصدار تقارير المراجعة على الإدارات المعنية وذلك يشمل نتائج عملية المراجعة، المخاطر (الأثار) والتوصيات المتعلقة بها.



### أعمال المتابعة:

تنفيذ أعمال المتابعة على الإدارات المعنية دورياً بهدف متابعة التوصيات الواردة في تقرير المراجعة لتأكد من تنفيذها.



### تقييم المخاطر:

- تنفيذ أنشطة تقييم المخاطر على إدارات الهيئة.  
- تقديم خدمات استشارية للإدارات فيما يتعلق بتقييم وإدارة المخاطر.  
- إعداد التقرير السنوي للمشروع تقييم المخاطر.  
- إعداد وإصدار الدليل الإرشادي للتقييم الذاتي للمخاطر - المرحلة الثانية .



### الخدمات الاستشارية:

تقديم عدة خدمات استشارية متعلقة بالأعمال التنظيمية والتشغيلية خلال عام 2019.



### الأنشطة التوعوية:

إعداد ونشر نشرات توعوية حول (الحوكمة وتقييم وإدارة المخاطر) عبر التواصل الداخلي لجميع منسوبي الهيئة خلال عام 2019. (\*)



### التدريب والتطوير:

- إعداد برامج تدريبية متنوعة في مجال المراجعة الداخلية والمخاطر.  
- تدريب عدد 4 متدربين على رأس العمل.

وفي عام 2019م، حرصت (الصادرات السعودية) على تدريب موظفيها بهدف تطويرهم وتزويدهم بالخبرة والمعرفة الكاملة، مع تنوع الفرص التدريبية حيث شملت شهادات معتمدة، وشهادات تدريبية، وشهادات قيادة، وشهادات دبلوم. كما قامت (الصادرات السعودية) بتدريب 16 متدرب على رأس العمل عبر برنامج تمهير والتدريب التعاوني.

ويوضح الجدول أدناه عدد الموظفين الحاصلين على الشهادات التدريبية وأنواعها:

#### تدريب موظفي الهيئة



الجدول (16): تدريب موظفي الهيئة

وأهمية قياس صوت العميل فقد تم جعل عملية قياس صوت العميل مركزية تحت إدارة تجربة العميل مما يضمن حيادية القياس. ومن أبرز التحسينات التي تمت، إعادة تصميم جميع الاستبيانات المخصصة لقياس صوت العميل عن جميع الخدمات. وتنوع طرق جمع البيانات من إجراءات المقابلات الهاتفية، أو دعوات البريد الإلكتروني أو إجراء مقابلات مباشرة من خلال طرف ثالث خارجي. وقد تم إنجاز 31 قياس مرتبط بشكل مباشر ببرنامج صوت العميل و7 أبحاث تسويقية.

#### القوى البشرية

بلغ عدد موظفي (الصادرات السعودية) في نهاية السنة الميلادية 2019م 82 موظفاً سعودياً، ويبلغ عدد الوظائف الشاغرة 18 وظيفة منها 4 وظائف تم إرسال العروض الوظيفية للمرشحين وقبلوا بها وحددوا تواريخ مباشرة في 2020م.

إضافة إلى ذلك، تم تبسيط عملية التسجيل للعملاء على الموقع الإلكتروني عن طريق تصميم رحلة التسجيل بالكامل. ولإثراء قاعدة بيانات هيئة تنمية الصادرات السعودية، تم رفع بيانات 7415 مصنع تم طلبها من وزارة الطاقة - المركز الوطني للمعلومات الصناعية- وذلك لتسهيل عملية التسجيل للمصانع والبدء بحملة تسويق هاتفية عن طريق مركز الاتصال لحث العملاء على التسجيل. وتم اعتماد التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية الصادر من الأمم المتحدة على المستوى الرابع كتصنيف رسمي لكل عملاء الهيئة، واعتماد نظام الترميز المنسق العالمي للمنتجات HS L6، وإعداد دليل إرشادي للموظفين والعملاء يوضح تركيبة الرموز وطرق تحديدها. بالإضافة إلى تحميل قائمة المدن والمناطق الرسمية المعتمدة في الهيئة العامة للإحصاء على نظام إدارة علاقات العملاء، مما يساعد على توجيه حملات تسويقية على مستوى المناطق.

كما تم ابتكار آلية لتسجيل اهتمام العملاء حيث يتمكن العميل من تسجيل اهتمامه بأي معرض منذ بداية العام حيث تسهل هذه الآلية تطبيق سياسة اختيار المشاركين.

#### مركز الاتصال وتجربة العميل

يتمثل الدور الرئيسي لمركز الاتصال في خدمة عملاء (الصادرات السعودية) عبر الإجابة على استفساراتهم أو تسجيل التحديات التي تواجههم في عملية التصدير أو إرشادهم إلى الخدمة أو الفعالية التي ستساعدهم على تنمية صادراتهم، كما يقوم المركز بتشجيع الشركات السعودية على التسجيل في البوابة الإلكترونية لـ (الصادرات السعودية) وذلك للاستفادة من خدماتها المتنوعة أو للمشاركة في فعاليتها المنظمة على مدار العام بالإضافة إلى تسويق المعارض الدولية والبعثات التجارية، وعلى هامش المهام السابقة يقوم مركز الاتصال على مدار العام بتحديث بيانات العملاء وتنقيحها وإثرائها لضمان صحتها ودقتها.

وعملت (الصادرات السعودية) على إجراء تحليل للوضع الراهن لنظام إدارة علاقات العملاء ورصدت عشرات فرص التحسين وأجرت بعض التحسينات اللازمة، كما قامت بإجراء العديد من اختبارات الاستخدام (Usability test) وقامت بالإجراءات التصحيحية المناسبة، إلى جانب إعداد عدة أدلة إرشادية تتضمن شاشات مصورة وإرشادات تتعلق بتنفيذ مهام معينة على نظام إدارة علاقات العملاء كما قامت بعقد ورش عمل مع عدة إدارات للتدريب على هذه المهام.

## التحول الرقمي

حرصاً من (الصادرات السعودية) على الاستفادة من لغة تكنولوجيا العصر لتطوير وتحسين خدمات الهيئة الأساسية وعملياتها اليومية، وتنفيذاً لخطة الهيئة الهادفة بالتحول نحو التعاملات الإلكترونية بالمواءمة مع رؤية المملكة 2030، قامت الهيئة بتكريس الموارد اللازمة لاستكمال استثمارها في البنية التحتية لتقنية المعلومات وأنظمة الأعمال والخدمات الإلكترونية، واستطاعت الهيئة من خلال ذلك تحقيق الإنجازات في كل من المشاريع التالية:

اسم المشروع	الأهداف
إضافة بعض التحسينات على نظام إدارة الأداء المؤسسي	تم إجراء العديد من التحسينات على نظام إدارة الأداء المؤسسي وشملت هذه التحسينات ما يلي: • إضافة تعديلات عديدة على قوالب التقارير بصيغة ppt. • إنشاء لوحة عرض للمخاطر بالنظام. • تعديل أغلب مكونات مؤشرات الأداء والمعادلات الخاصة بحساب نتائج المؤشر
أتمتة خدمات تمويل المصدرين الخاصة ببنك التصدير والاستيراد السعودي	تم إجراء أتمتة لبعض خدمات التمويل الخاصة ببنك التصدير والاستيراد السعودي وهي كما يلي: • خدمة تمويل سابق للشحن و تقدم للمصدر السعودي لتلبية حاجات رأس المال العامل. • خدمة تمويل لاحق للشحن وتقدم للمشتريين الدوليين للسلع السعودية
إطلاق خدمات برنامج تحفيز الصادرات السعودية	إطلاق برنامج «تحفيز الصادرات السعودية» على البوابة الإلكترونية للهيئة، والذي يهدف إلى دعم قدرات المصدرين وتسهيل وصولهم إلى الأسواق العالمية، من خلال تغطية جزء من تكاليف الأنشطة المتعلقة بالتصدير ويشمل البرنامج الخدمات التالية: • استشارات استراتيجية التصدير وسلاسل التوريد • تسهيل زيارة المشتريين المحتملين • الإدراج في منصات التجارة الإلكترونية • تسجيل المنتجات • المشاركة الفردية في المعارض الدولية • الدعم القانوني • التسويق والإعلان • شهادات المنتجات • التدريب المتخصص

اسم المشروع	الأهداف
الربط مع الجهات الحكومية للاستفادة من خدمات وبيانات هذه الجهات	تم الربط مع العديد من الخدمات المقدمة مع مختلف الجهات الحكومية مثل: • منصة شامل : تم الربط مع منظومة الرقابة الإلكترونية (شامل) بديوان المراقبة العامة • برنامج تحصيل : تم تطوير الربط مع خدمة تحصيل المقدمة من وزارة المالية مما يسهل من إجراءات الدفع لكافة خدمات الهيئة الالكترونية بشكل آمن. • منصة اعتماد : تم الربط مع نظام المشتريات الحكومي (اعتماد) المقدم من وزارة المالية وذلك لتعزيز فاعلية عمليات الشراء و التعاقد لمشاريع الهيئة في ظل نظام موحد للمنافسات والمشتريات الحكومية لرفع مستوى الأداء والجودة وتحسين العمليات. • الربط مع الهيئة العامة للإحصاء : تم عمل الربط المباشر مع الهيئة العامة للإحصاء مما ساهم في تحديث البيانات الخاصة بنظام أدوات التحليل الذكية وتمكين إدارة الدراسات والمعلومات من إنجاز أعمالها اليومية بشكل سريع وفعال. • الشبكة الحكومية الآمنة ((GSN): تم الارتباط بالشبكة الحكومية بحيث تكون وسيط سري وآمن لنقل البيانات بسرعة عالية مما يزيد من كفاءة الارتباط بين الهيئة و الجهات الحكومية الأخرى . • قناة التكامل الحكومية (GSB) : تم الارتباط بقناة التكامل الحكومية وذلك لتبادل البيانات الحكومية المشتركة بين الهيئة و مختلف الجهات المرتبطة بالقناة.
أتمتة خدمة دراسات السلع المتخصصة	تم تطوير خدمة دراسات السلع المتخصصة حيث توفر هيئة تنمية الصادرات السعودية مجموعة من الدراسات المتخصصة بهدف مساعدة المصدر وتزويده بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرار التصدير إلى الأسواق المستهدفة والنجاح فيها. وتنقسم التقارير إلى تقارير المنتجات الاستهلاكية وتقارير المنتجات الصناعية، ويركز كل تقرير على منتج معين في دولة محددة وتتضمن عناصره التالي: • نظرة عامة عن اقتصاد البلد المستهدف. • تحليل القطاعات وحجم السوق. • تحاليل متطلبات دخول السوق. • أهم المشتريين المحتملين.
إجراء مجموعة من التحسينات والتعديلات على نظام علاقات العملاء	تم تطوير مجموعة من التحديثات على نظام علاقات العملاء شملت الخدمات والتحديثات التالية: • تحديث بيانات قائمة العملاء • تطوير التصنيف الصناعي لعملاء الهيئة • ربط نظام علاقات العملاء مع خاصية تسجيل المكالمات الخاص بمركز خدمة عملاء الهيئة • توحيد قوالب المراسلات والرسائل القصيرة داخل نظام علاقات العملاء • إجراء بعض التحديثات على أقسام إدارة الحسابات وإدارة التحديات وحالات ومشاكل التصدير للعملاء داخل النظام. • أتمتة خدمة التقييم التفصيلي مما يمكن إدارة تطوير المصدرين من إدخال نتائج تقييم الشركات داخل النظام لتسهيل من عملية المتابعة واستخراج التقارير • تحديث مراحل التسجيل في المعارض وتخصيص بعض المميزات ذوي الأولوية • تطوير خاصية إضافة الفرص التصديرية الى النظام عن طريق الملحقيات التجارية

اسم المشروع	الأهداف
تطوير بعض التحسينات على خدمة أطلس التصدير	تم تطوير بعض التحسينات على خدمة أطلس التصدير والتي تضمنت على سبيل المثال: • خدمة إيجاد التعريفات الجمركية • تحديث البيانات البحث عن المعلومات الاقتصادية لتيسير على العملاء
نقل مركز معلومات الهيئة داخل مركز المعلومات الوطني والربط مع الشبكة الحكومية الأمانة	إنفاذا للأمر السامي رقم (59766) وتاريخ 1439/11/20 هـ المتضمن في البند الثاني أن يكون مركز المعلومات الوطني المشغل الحكومي الرئيس للسحابة الحكومية للجهات الحكومية المدنية و كذلك دعما للمبادرة الوطنية لتحقيق كفاءة الانفاق فقد قامت هيئة تنمية الصادرات السعودية بنقل مركز المعلومات الهيئة الى السحابة الحكومية الإلكترونية داخل مركز المعلومات الوطني ومن ضمن ذلك نقل الموقع الإلكتروني للهيئة الى مركز المعلومات الوطني والربط على الشبكة الحكومية الأمانة GSN كأحد الممكّنات الرئيسية لبرنامج التحول الرقمي الوطني بالتنسيق مع مركز المعلومات الوطني و مع برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية «يسر».
حوكمة إجراءات الأمن السيبراني وإجراءات تقنية المعلومات. وتطبيق حلول تقنية لرفع الجاهزية للتحديات الأمنية	نظرا لأهمية البيانات الوطنية والدور الحيوي الذي تقوم به لدعم صناعة القرار داخل المنظومة الوطنية واستشعارا لأهمية الحفاظ عليها وتطبيقا لمعايير وتوصيات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني فقد تم الانتهاء من إعداد استراتيجية الأمن السيبراني حيث تم الانتهاء من إعداد وثائق السياسات و خطط الأمن السيبراني وذلك وفقا للمعايير الدولية ISO27001 وكذلك معايير حوكمة قطاع تقنية المعلومات ISO20000 كما تم التجهيز للمراجعة الخارجية للحصول على الاعتماد الدولي. ومن الناحية التطبيقية فقد حرصت الهيئة على أن يتم ترجمة هذه السياسات والضوابط إلى عمل تقني يضمن المحافظة على أصولها المعلوماتية والتقنية من خلال تطبيق حزمة من البرامج المختصة بالأمن السيبراني إضافة الى ما قامت به الهيئة من إطلاق حملة تثقيفية لموظفي الهيئة حول كيفية التعامل مع مخاطر المنصات الافتراضية ومنصات التواصل الاجتماعي وشبكة الإنترنت بشكل عام.
تمكين خدمات الهيئة عن طريق الانترنت	الانتهاء من متطلبات البنية التحتية اللازمة لنشر خدمات الهيئة عبر الانترنت.
إغلاق مشاريع	تم إغلاق المشاريع أذناه: • تجديد خدمة الانترنت. • تجديد الرخص التقنية. • إنشاء مكتب أمن المعلومات

الجدول (17): مشاريع التحول الرقمي

## التحديات ومقترحات التطوير

تواجه هيئة تنمية الصادرات السعودية عددًا من التحديات المختلفة على أكثر من محور تشمل الموارد البشرية، والميزانية، والاتفاقيات التجارية، والمحفزات. ونظراً لأن التحديات تشكّل صعوبة أمام الهيئة عملت على إيجاد مقترحات تطويرية فعالة من شأنها المساعدة على تجاوز هذه التحديات، وبالتالي تحقيق كل ما تصبو إليه الهيئة. ويوضح الجدول أدناه أبرز التحديات ومقترحات التطوير:

المحور	اسم المشروع	الأهداف
الموارد البشرية	• محدودية الوظائف المعتمدة لهيئة تنمية الصادرات السعودية • ندرة الموارد البشرية المتخصصة في التصدير • انتهاء مدة عقد كفاءات	• استحداث وظائف جديدة متخصصة بالتصدير • التعاون مع هيئات مشابهة في دول اخرى لتدريب الموظفين. • طلب تمديد لعقود بعض المستشارين
الميزانية	• ضعف ميزانية الهيئة	• توفير متطلبات الهيئة المالية بما يتناسب مع الأدوار المناطة بالهيئة في رفع صادرات المملكة
الاتفاقيات التجارية	• محدودية الاتفاقيات التجارية	• التعاون مع هيئة التجارة الخارجية لزيادة الاتفاقيات التجارية مع دول العالم
المحفزات	• عدم وجود محفزات كافية للمصدرين • تساعدهم على المنافسة الأسواق العالمية	• تخصيص ميزانية خاصة تساهم بتفعيل حزم التحفيز التي تعمل عليها هيئة تنمية الصادرات لمساعدة المصدرين لزيادة صادراتهم

الجدول ( 18 ) مقترحات تطويرية للتحديات التي تواجه الهيئة



saudiexports.sa

    @saudiexports

920007355

2019م  
1440 - 1441هـ

# التصدير لاقتصاد مزدهر