



برنامج المسار الوظيفي  
للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي

دليل  
المتدرب

## التطبيقات التجارية

محاسب تجاري - درجة ثانية



تم إعداد المادة بواسطة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
قطاع تنمية الموارد البشرية - الإدارة العامة لتخطيط المسار الوظيفي  
الإصدار الثاني - 2023.

## الفهرس

3.....	مقدمة:
4.....	تعريفات عامة
7.....	أهداف البرنامج التدريبي
9.....	خطوات وضع استراتيجية للتحويل الرقمي بالمؤسسة
12.....	الهيكل التنظيمي لمنظومة التحويل الرقمي
25.....	أهمية الأرشفة الإلكترونية:
26.....	الخاتمة: -
27.....	الملاحق
28.....	المراجع

**مقدمة:**

يعد التحول الرقمي من الضروريات لكافة المؤسسات الحكومية والتي تسعى لتطوير وتحسين خدماتها وسهولة الوصول للعملاء ، والتحول الرقمي ليس يعنى تطبيق التكنولوجيا فحسب داخل المؤسسة ولكن هو برنامج متكامل يمس المؤسسة وأسلوب وطريقة عملها داخلياً وكذلك كيفية تقديم خدمات للجمهور المستهدف من أجل أن تتم الخدمات بصورة سهلة وسريعة . وفي إطار هذا الاهتمام المتزايد بالتحول الرقمي الذي أصبح يلعب دوراً هاماً ومحورياً في أداء الكثير من الوزارات والمؤسسات بوجه عام والقطاعات الاقتصادية بوجه خاص حيث أصبح السبيل الأمثل لخفض التكاليف وزيادة فاعلية وتطوير المنتجات والخدمات للتأكيد على تحقيق أعلى مستويات من الجودة، فضلاً عن زيادة القدرة التنافسية وتحسين الاداء المالي بها.

من هنا كان اهتمام الشركة القابضة بتبني استراتيجيات التحول الرقمي والتركيز على تطبيقاتها في كافة شركاتها التابعة من أجل الوصول الى التميز في خدمة العملاء وتقديم خدمة تتسم بالبساطة والسهولة من خلال تخفيض الاجراءات الروتينية التي تتسم بها الطرق التقليدية والانتقال تدريجياً وبشكل منظم الى الانظمة الالكترونية وفي ظل المحافظة على منهجية التطوير والتحسين المستمر .

ولضمان تنفيذ استراتيجية التحول الرقمي بالشركة القابضة وشركاتها التابعة فقد تم إصدار العديد من التوجيهات والتي تشرف عليها الإدارات المعنية بالشركة القابضة لمتابعة خطوات تفعيل منظومة التحول الرقمي ، وبدوره يقوم القطاع المالي والتجاري بمتابعة ما يخصه من المنظومة لما له من اثر إيجابي على تحسين الأداء المالي ، حيث يتم متابعة التعاملات والمتحصلات مع مقدمي الخدمات كالبنوك وشركات المدفوعات الإلكترونية وشركات البرمجيات ، وذلك لضمان صحة وسلامة الاجراءات المالية والتجارية و بما يضمن تعظيم الاستفادة من الانظمة الالكترونية المطبقة بالقطاع المالي والتجاري.

فى هذا السياق هدفت إدارة التطبيقات التجارية الالكترونية الى متابعة خطوات تفعيل التطبيقات المختلفة مع التأكيد على ضرورة استدامة عمليات المتابعة والتقييم للتطبيقات التجارية المميكنة والتأكد من الالتزام بتطبيق كافة التوجيهات والاجراءات ذات الصلة ، لضمان صحة وسلامة جميع المعاملات التي تتم من خلالها و لتحقيق الفوائد المشتركة للعملاء والشركات التابعة والشركة القابضة وتوفير الجهد والوقت عليهم مع الالتزام والوصول الى أعلى مستويات الاداء.

## تعريفات عامة

- الشركة : شركة مياه الشرب و الصرف الصحي التابعة .
- الشركة القابضة : الشركة القابضة لمياه الشرب و الصرف الصحي .
- الوزير المختص : الوزير المعنى بشئون قطاع مياه الشرب و الصرف الصحي .
- الجهاز التنظيمي: جهاز تنظيم مياه الشرب و الصرف الصحي و حماية المستهلك .
- السلطة المختصة : العضو المنتدب لشركة مياه الشرب و الصرف الصحي التابعة.
- مفهوم الخدمة : الخدمة هي أعمال وإنجازات وأفكار غير ملموسة تنتج من قبل المرافق الخدمية.
- مفهوم الخدمة المتميزة: تقديم لمسة إضافية تتجاوز بها توقعات العميل و تجعلنا دائماً البديل الوحيد لعملائنا الحاليين و الاختيار الأفضل لعملاء مرتقبين بما يحقق النجاح و التميز العام لشركتنا.
- العميل : كل شخص نتعامل معه سواء كان من خارج المؤسسة أو داخلها يجب النظر إليه بإعتباره عميلاً وهو مسمى أعم وأشمل من المشترك ؛ حيث أنه كل مشترك عميل وليس كل عميل مشترك.أ وهو طالب الاشتراك. أو هو طالب الاشتراك (المشارك) الذى يتعاقد مع الشركة للحصول على مياه الشرب والتخلص من مياه الصرف الصحي سواء كان احد الملاك أو من ينوب عنه أو احد المستأجرين -كما عرفته اللائحة التجارية الموحدة-.
- المشترك : هو صاحب الاشتراك الذى قام بالتعاقد مع الشركة للحصول على مياه الشرب أو خدمة التخلص الآمن من مياه الصرف الصحي سواء كان أحد الملاك لمحل الاشتراك أو من ينوب عنه أو أحد المستأجرين.
- المنتفع :هو الشخص الذى يشغل العين والتى تقدم له الخدمة من خلال متعاقد آخر بصورة قانونية .
- الصرف الصناعى : هو صرف المخلفات السائلة من المنشآت الصناعية و المحال العامة و محطات توليد الكهرباء و خلافه على شبكة الصرف الصحي وفقاً لأحكام قانون صرف المخلفات السائلة رقم ( 93 ) لسنة 1962 و لائحته التنفيذية و القوانين الأخرى المنظمة لذلك .
- الوصلة القانونية : هى وصلة ( مياه الشرب / الصرف الصحي ) و التى تم تنفيذها بمعرفة الشركة أو وصلة تم تقنين وضعها بعد موافقة الشركة .
- الوصلة غير القانونية (الخلصة ) : هى الوصلة التى تم تنفيذها بمعرفة العميل دون علم الشركة من قبل العداد أو الوصلة التى تم من خلالها الدخول على شبكة الصرف الصحي بدون علم الشركة .
- الوصلة الإنشائية ( مقايضة العداد الإنشائي ) :هى تعاقد مؤقت لأرض فضاء أو حين الشروع فى البناء - دون الإنتهاء منه- طبقاً للضوابط المنظمة لذلك ؛ وذلك لاستخدامها فى أغراض البناء حتى يتم الانتهاء تماماً من البناء والتشطيبات اللازمة للمبنى .

- المخالف لشروط التعاقد : هو كل من قام بإمداد الغير بالمياه من بعد العداد الخاص به أو استخدام المياه فى الأغراض الغير مخصصة لها أو التحويل من نشاط آخر دون الرجوع للشركة .
- المتعدى على الشبكة : هو كل من قام بالتغذية بالمياه بعمل وصلة على الخطوط الرئيسة أو الوصلة الرئيسية الداخلة للعقار أو التعدى بوصلة قبل العداد فى حالة وجوده دون الرجوع للشركة.
- مقابل الربط على الشبكة : قيمة مالية يتم تحصيلها من العميل مقابل الدخول على خطوط الشركة.
- مقابل التعدى على الشبكة: قيمة مالية ( غرامة ) مقابل قيام العميل بالتعدى على الشبكة.
- قيمة التلغيات : قيمة ما نتج من تلغيات بخطوط الشركة بسبب قيام العميل بتوصيل المياه والتعدى على شبكة الصرف بمعرفته دون علم الشركة.
- قيمة المياه المهدرة : قيمة المياه التى تسربت من خطوط الشركة أثناء توصيل العميل لنفسه المياه دون علم الشركة .
- تغيير الإشتراك ( الوحدة -العقار ) :هو قيام العميل بالتنازل عن إشتراكه لعميل آخر .
- مقابل الانتقال : مبلغ يقوم بسداده العميل عند تقدمه بطلب الخدمة نظير المعاينة والانتقال وفتح الملف
- فحص العداد : هو عملية تتم للتأكد من سلامة العداد وسلامة أجزائه والتأكد من انتظامه فى تسجيل القراءات.
- قيمة تأمين الاستهلاك : هو مبلغ يقوم بدفعه العميل ضمن مستحقات مقايضة التعاقد ضماناً لسداد ثمن مياه الشرب عن ستة أشهر
- قيمة المياه المستهلكة: هو قيمة المياه المستخدمة للشرب بدون تعاقد مضاف إليها قيمة الصرف الصحى حسب النسبة المقررة بالتعريف المعمول بها.
- قيمة المياه المستخدمة فى الإنشاءات: هو قيمة كمية المياه المستخدمة فى البناء؛ على يتم احتسابها بشريحة الإنشاءات وفقاً للتعريف المعمول بها.
- حنفية حريق : هو تعاقد مستقل على توصيلة تستخدم فقط فى أغراض الحريق طبقاً لاشتراطات الدفاع المدنى.
- الحكومة الالكترونية :هى تبنى وتوظيف التطبيقات التكنولوجية فى الوظائف والاجراءات الحكومية لزيادة الكفاءة والفاعلية التشغيلية ، وتطوير الرقابة والشفافية ومشاركة المواطنين والتواصل الفعال بمختلف الوسائل الرقمية .أو تحويل كافة الخدمات الحكومية من شكلها التقليدى إلى الشكل الالكترونى وإتاحتها للمستخدمين للوصول اليها باستخدام الانترنت او الوسائل التقنية المتعددة دون حواجز مادية او زمنية .

- التحول الرقمي : التحول العميق للأنشطة والعمليات من خلال الاعتماد على مجموعة من التقنيات الرقمية الجديدة والابتكارات الرقمية للعاملين بما يُمكن من انشاء نماذج أعمال جديدة قائمة على تبسيط العمليات ، التحسين المستمر ، التفاعلات الاجتماعية ، ويضمن احداث تغييرات جوهرية في أنشطة خلق القيمة للعملاء .
- التكنولوجيا الرقمية : مجموعة التطبيقات الحديثة التي أفرزتها الثورة الصناعية الرابعة والتي من بينها الحوسبة السحابية ، البيانات الضخمة ، الذكاء الاصطناعي ، انترنت الأشياء ، الطابعات ثلاثية الابعاد ، شبكات التواصل الاجتماعي ، أجهزة الاستشعار الذكية ، تقنيات كشف المواقع ، الروبوتات ، والطائرات بدون طيار .
- الابتكار الرقمي : قدرة العاملين على استخدام التكنولوجيا الرقمية لتكييف وتعديل الطريقة التي يعملون بها من اجل تطوير العمليات ، انشاء نماذج اعمال وتغيير اشكال المنتجات والخدمات المالية .
- الحكومة الرقمية : الصورة المشتركة والجماعية للممارسات الرقمية ، حيث يغير التحول الرقمي طريقة ممارسة الاعمال ، واشكال التواصل بين الادارة والعاملين ، وطبيعة العلاقات التفاعلية بين القوى التكميلية الاخرى ، بالاضافة الى دور التقنيات الرقمية في تسهيل التواصل ، الترابط ، التفاعل ، وبناء علاقات جديدة ومتنوعة بين جميع الجهات التي تعمل معاً .
- وسيلة الدفع غير النقدي: كل وسيلة دفع ينتج عنها إضافة في أحد الحسابات المصرفية للمستفيد مثل أوامر الإيداع أو التحويل والخصم ، وبطاقات الائتمان والخصم ، والدفع باستخدام الهاتف المحمول أو غيرها من الوسائل التي يقرها محافظ البنك المركزي المصري.
- الحساب المصرفي: عقد يتفق بمقتضاه شخص طبيعي أو اعتباري مع أحد البنوك المسجلة لدى البنك المركزي أو إحدى الجهات المصرح لها بمباشرة نشاط الإيداع أو الائتمان في جمهورية مصر العربية علي فتح حساب يستخدم في قيد جميع العمليات لسداد و استلام وتسوية المدفوعات المتبادلة نقداً أو عن طريق الوحدات النقدية الإلكترونية.
- التمويل النقدي: التمويل المقدم من البنوك أو شركات التمويل العقاري أو التأجير التمويلي أو التخصيم أو شركات وجمعيات التمويل متناهي الصغر ، أو أي جهة أخرى مصرح لها بالعمل في هذه المجالات.
- المنصة الرقمية : هي برنامج مرتبط بالموقع الإلكتروني يتيح للعملاء كافة الخدمات المقدمة من قبل الشركة بشكل إلكتروني.
- المستندات الرقمية : هي تكامل تكنولوجيا المعلومات لإنشاء المستندات الرقمية بهدف سهولة تداول المستندات.



## أهداف البرنامج التدريبي

1. توضيح مفهوم واستراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات والشركات.
2. حوكمة القطاع التجاري.
3. الوصول الي الشمول المالي وحوكمة المعاملات المالية.
4. الارتقاء بمستوي أداء القطاع التجاري.
5. الوصول الي الاستدامة المالية.
6. معرفة التطبيقات التكنولوجية للتحول الرقمي للشركة.
7. تطوير أداء الموظفين المعنين بتطوير أداء المؤسسات والشركات.
8. مواكبة التكنولوجيا الحديثة ومعرفة كيفية تطبيقها في المؤسسات والشركات.
9. كيفية عمل خطة استراتيجية للتحول الرقمي وتمكين المشاركين من تصميم استراتيجية التحول الرقمي للمؤسسة.
10. توضيح مهام ومسئوليات المشاركين في المنصات والتطبيقات الرقمية.

## منظومة التحول الرقمي

يسعى التحول الرقمي الى استخدام التكنولوجيا بالمؤسسات حيث انه يساعد على تحسين الخدمات للعملاء المستهدفين وتحسين الكفاءة التشغيلية ، كما يقوم التحول الرقمي على توظيف التكنولوجيا بالشكل السليم الذي يخدم سير العمل بالمؤسسة في جميع أقسامها و كذلك في التعامل مع الجمهور والعملاء لتسهيل وتحسين الخدمات لضمان توفير الجهد والوقت .لقد أضحت الضرورة اكثر الحاحا من ما مضى للتحول الرقمي ، ويرجع ذلك إلى التطور السريع في استخدام أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات في جميع نواحي الحياة المرتبطة بالمعاملات مع القطاع الحكومي ، حيث سيطرت المواقع الإلكترونية والتكنولوجيا الرقمية على العالم بفضل الخدمات والتسهيلات التي تقدمها بشكل عام .

## أهمية منظومة التحول الرقمي

إن مفهوم التحول الرقمي يعني تضمين التكنولوجيا الرقمية بأنواعها المختلفة ضمن مجالات العمل ، ولهذا فإن أهمية التحول الرقمي تتجلى في خلق تجربة أفضل بين الشركات والعملاء ولتحقيق رضائهم وكسب ولائهم داخل منظومة العمل نفسها مع خفض دورة العمل الداخلية و تقليل معدل الاخطاء مع الاسراع في انهاء الاعمال وتقليل تدخل العنصر البشري بها.

ومثال على ذلك تساعد تطبيقات المحمول المختلفة على تسريع وتسهيل العمليات داخل المنظمة بين الإدارات والاقسام المختلفة مع اتاحة الوقت للموظفين بالتركيز على أعمال أخرى تتطلب مهارات خاصة لا تتيحها التقنيات التكنولوجية وفي الوقت ذاته الالتزام بتحقيق فائدة مؤكده ومردود إيجابي على العملاء وبما لا يخل بقواعد وإجراءات العمل وفي سياق توجه المنظمة.

### فوائد التحول الرقمي:

#### يساعد التحول الرقمي علي :

1. تقليل وتوفير الجهد والطاقة والتكاليف أيضاً.
2. تنظيم وتحسين الكفاءات التشغيلية.
3. سرعة أداء الإجراءات الرقمية التي تتفوق على الإجراءات التقليدية وبالتالي سوف تكون هذه الاجراءات سهلة وسريعة علي المستفيدين.
4. رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي الى تقليل الاخطاء والانفاق معا .
5. الدقة في إمكانية تتبع ومراقبة وتحليل المقاييس والبيانات واستخدام هذه البيانات في تحسين وتطوير جودة العمل للحصول على نتائج أفضل.
6. زيادة الانتاجية وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء مما يؤدي الى زيادة الارباح الاجمالية للشركة.
7. احكام الرقابة على المعاملات المالية اعتمادا على شركات المدفوعات الالكترونية والبنوك المقدمة للخدمة .
8. توفير أمن وحماية المعلومات.
9. نشر الوعي وتطوير المهارات الرقمية لكافة شرائح المجتمع والمؤسسات.
10. خلق بيئة جديدة من الابتكار والتميز والابداع والمنافسة للوصول الى افضل النتائج .
11. تحسين الاداء من خلال دقة تحليل البيانات التي توفرها منظومة التحول الرقمي بما يساهم في وضع الخطط المستقبلية بشكل افضل .



## إيجابيات منظومة التحول الرقمي للعملاء

1. اكتساب وزيادة ثقة العملاء بالشركة.
2. تعزيز تجربة العملاء وتقوية ثقتهم وذلك من خلال إعطاء المزيد من الاهتمام والتركيز لما يريده ويرغب به العملاء.
3. تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم .
4. تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بشكل افضل بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
5. تلبية احتياجات العملاء بأفضل جودة وسرعة مع إمكانية تتبع مراحل تنفيذ العملاء.

## خطوات وضع استراتيجية للتحول الرقمي بالمؤسسة

### 1. تقييم الوضع الحالي:

خطوة الاساس هي التقدير الصحيح لعملك وطريقة أدائه في الوقت الحالي مع التركيز على تقييم مثل الخصائص الثقافية، ومهارات الموظفين، وهيكل المنظمة، والإمكانيات الحالية للتطوير، ومؤشرات الأداء المحققة مع ذكر القيود والعيوب للأنظمة المطبقة حالياً.

### 2. تحديد أهداف واضحة:

تحديد الهدف من التحول الرقمي او العائد المتوقع على أنظمة العمل والموظفين والعملاء مدى الطويل والتي يمكن تقسيمها الى أهداف قصيرة المدى وطويلة المدى مع تحديد الفترات التي يجب تحقيقها خلالها.

### 3. تحديد الاحتياجات:

تحديد الاحتياجات المالية او البشرية والتي تتمثل في صورة أجهزة جديدة، موظفين جدد، وتوفير التدريب والتعليم، وإنشاء عمليات جديدة، وتجربة تقنيات جديدة.

### 4. تحديد الجهات المتعاونة وضرورة التزامهم:

من المهم التأكيد على ضرورة التعاون بين كافة القطاعات والإدارات بالمؤسسة حيث سيؤثر التغيير على جميع أجزاء العمل وجميع مجالات نشاطه لذلك فإن ضمان إدراك جميع الجهات الفاعلة لمهامهم ومسئولياتهم مع التزامهم بأدائها ضرورة لنجاح استراتيجية التحول الرقمي بالمؤسسة.

**5. تخصيص موارد مالية وبشرية.**

هي تحديد الموارد المالية اللازمة لتنفيذ المرحلة المستهدفة من التحول الرقمي مع الالتزام بتحديد الكفاءات والمهارات البشرية المطلوبة للمساهمة في تحقيق المستهدف من التحول الرقمي.

**6. وضع خطة مفصلة.**

بناء على ما سبق ينبغي وضع الخطة التنفيذية للتحول الرقمي بمراحله المبدئية والمشاركات والاجتماعات مع كافة الأطراف المساهمة في تنفيذ تلك الخطة.

**1. وضع سيناريوهات للتعامل مع المشاكل التي عمليات التنفيذ.****العقبات التي تحول دون تنفيذ خطة التحول الرقمي:**

على الرغم من أنك قد تكون قد أنشأت خطة مفصلة، فلن يحدث كل شيء وفقًا لذلك قد تواجهك العقبات التالية:

- عدم دقة تقييم وضع البداية وبالتالي الخطة الموضوعية تحتاج الى إعادة صياغة بما يتناسب مع الوضع الجديد.
- مقاومة التغيير من قبل الموظفين ورفض التعامل مع التقنيات الجديدة
- المهارات غير الكافية للموظفين والتي تساهم في تحقيق التحول الرقمي.
- عدم توافر الدعم المؤسسي وقلة التمويل اللازم للتحول الرقمي .

**القرارات المنظمة للعمل وقانون تنظيم وسائل الدفع غير النقدي**

- قانون رقم 18 لسنة 2019 الخاص بتنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي.
- قرار وزير المالية رقم (269) لسنة 2018 بشأن تحصيل المستحقات الحكومية والضريبية والجمركية من خلال منظومة الدفع والتحصيل الإلكتروني.
- قرار وزير المالية رقم (760) لسنة 2018 بتعديل بعض أحكام قرار وزير المالية رقم (269) لسنة 2018
- قرار وزير المالية رقم (312) لسنة 2019 بتعديل بعض أحكام القرار رقم (269) لسنة 2018 بشأن تحصيل المستحقات الحكومية والضريبية من خلال منظومة الدفع والتحصيل الإلكتروني.

- قرار وزير المالية رقم (305) لسنة 2019
- الكتاب الدوري لوزارة المالية رقم (142) لسنة 2018
- الكتاب الدوري لوزارة المالية رقم (38) لسنة 2019 بشأن المعالجات المحاسبية للحصول الإلكتروني.
- الكتاب الدوري لوزارة المالية رقم (43) لسنة 2019 بشأن الإجراءات الواجب اتباعها عند تعذر تطبيق منظومة الدفع والتحصيل.

### قانون رقم 18 لسنة 2019 الخاص بتنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي

صدر قانون تنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي بتاريخ 16 ابريل 2019 وتم العمل به إعتباراً من اليوم التالي لتاريخ صدوره ، ووفقاً لنص المادة الثانية من القانون تم منح المخاطبين بأحكام القانون مهلة لتوفيق أوضاعهم خلال ستة أشهر من تاريخ العمل باللائحة التنفيذية .

هذا وقد صدرت اللائحة التنفيذية للقانون بموجب قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 1776 لسنة 2020 والذي تم نشرها بالجريدة الرسمية بتاريخ 7 سبتمبر 2020 و يعمل بها من اليوم التالي لتاريخ النشر .

وقد وافق مجلس الوزراء علي مد مهلة توفيق الاوضاع المشار إليها لمدة ستة أشهر اخري وتنتهي في 7 سبتمبر 2021 ويعمل بالقانون اعتبارا من 8 سبتمبر 2021.

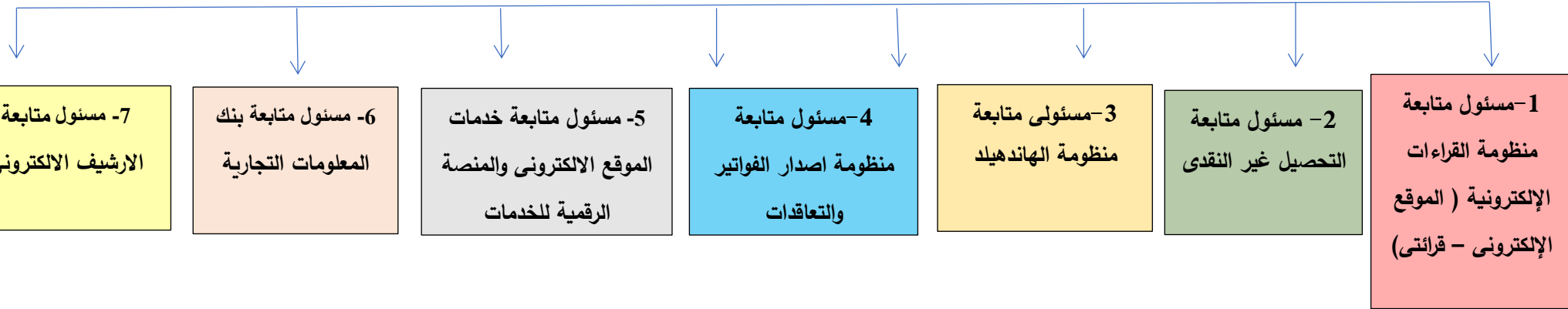
ومن ناحية أخرى أصدرت هيئة الرقابة المالية كتاب دوري بمتطلبات تطبيق القانون وتوضيح الالتزامات المترتبة علي صدوره والزام الشركات والجهات الخاضعة للهيئة بسرعة التنفيذ.

### منظومة التحول الرقمي للقطاع التجاري :

2. منظومة إدخال القراءات من خلال تطبيق قراءتي.
3. منظومة ادخال القراءات من خلال أجهزة الهاند هيلد ، pos outdoor.
4. منظومة المتحصلات الالكترونية من خلال البنوك pos indoor.
5. منظومة المتحصلات الالكترونية من خلال شركات المدفوعات الالكترونية ونقاط البيع الخاصة بها.
6. منظومة المتحصلات الالكترونية من خلال أجهزة الهاند هيلد للطباعة والتحصيل من الموقع.
7. البوابة الالكترونية لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي.
8. متابعة موقف تشغيل CRM وبرامج الإصدار بالشركات ومراحل أرشفة ملفات العملاء إلكترونياً بالشركة.

## الهيكل التنظيمي لمنظومة التحول الرقمي

مدير المنظومة



## الهيكلية الوظيفية

### الهيكلية الوظيفية لمنظومة التحول الرقمي

ويقصد بها توزيع المهام والاختصاصات طبقاً للمهام المنوطة لكل مسئول داخل المنظومة وتشمل على الوظائف التالية : -

#### مدير المنظومة :-

هو المنوط به مسئولية إدارة المنظومة وتطبيق ومتابعة آليات الرقابة لأداء العمل والإشراف عن ما يلي :-

- التطبيقات والبرامج المطبقة بالقطاع التجاري.
- المتحصلات والمدفوعات الإلكترونية .
- منظومة الهاند هيلد.
- الموقع الإلكتروني والمنصة الإلكترونية الموحدة للشركة.
- بنك المعلومات التجاري.
- الأرشفة الإلكترونية.
- تقديم تقارير بالمعوقات التي تحول دون عمل المنظومة ومقترحات تطوير وتحسين منظومة العمل.

يقوم مدير المنظومة بالإشراف المباشر على مسؤولي المتابعة طبقاً للوظائف الممنوحة لكل مسئول:

#### 1. مسئول متابعة منظومة القراءات الإلكترونية ( الموقع الإلكتروني – تطبيق قرائتي) :

هو موظف مسئول عن التأكد من سلامة الدورة المستندية للقراءات الإلكترونية ( تطبيق قرائتي ) ، وكذلك أى خدمات أخرى قد تستجد بالتطبيق نفسه

**تطبيق قراءتى:****الهدف من تطبيق قراءتى**

- السماح للمواطن بإدخال قراءة العداد بنفسه وإضافة صورة العداد لضمان دقة وصحة القراءة والمحاسبة .
- إتاحة امكانية تسجيل القراءات من والى فى المواعيد المحددة وذلك لكل الشركات التابعة للشركة القابضة.

**مميزات التطبيق**

- التطبيق متاح لمستخدمي الهواتف الذكية التي تعمل بنظامي IOS و Android وبشكل مبسط وسهل الاستخدام .
- تفعيل منظومة التحول الرقمى .
- سهولة إدخال البيانات والتعامل مع التطبيق .
- ضمان دقة وصحة القراءة المدخلة والمؤكدة بصورة للعداد .
- ترشيد استهلاك المياه حيث يتابع العميل استهلاكه الشهري بنفسه .

**الدورة المستندية لاعتماد القراءات الالكترونية الواردة من تطبيق قراءتى :**

1. تصدير القراءات من خلال الرابط الخاص بكل شركة بعد انتهاء فترة الإدخال من قبل العملاء مستخدمى التطبيق.
2. طباعة كشوف القراءات التي تم إدخالها علي تطبيق الهاتف المحمول ( قراءتي ).
3. تصنيف القراءات الواردة حسب كل فرع وإرسالها لمسئول العدادات
4. توزيع الكشوف علي المسؤولين عن المراجعة الخاصة بالقراءات
5. مراجعة القراءة الحالية المسجلة بواسطة العميل ومقارنتها بالقراءة السابقة والقراءة الواردة من القارئ المختص وفى حال تطابقها يتم قبول القراءة.
6. بعد اعتماد القراءات يتم طباعة القراءة الشاذة ومعالجتها ،ثم التواصل مع العميل فى الحالات الاتية :
  - تعذر اعتماد القراءة مع توضيح السبب للعميل.
  - فى حال ادخال بيانات خطأ.
  - فى حال ان العداد ( معطل - مشير - إلخ ..... )

فى تلك الحالات يتم التواصل مع العميل واتخاذ الاجراءات اللازمة فى هذا الشأن.

1. فى حال اكتشاف قراءة بتراكم قراءة كبيرة بالسلب أو الإيجاب يتم الرجوع لصورة العداد المرسله ويتم اتباع الاتى :

أ- فى حالة تطابق بيانات الصورة مع البيانات المسجلة بقاعدة بيانات القطاع التجارى (مثل رقم البرونز....) ؛ يتم اعتماد القراءات واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة .  
ب- فى حالة عدم وضوح الصورة أو عدم تطابق بياناتها مع البيانات المسجلة بقاعدة بيانات القطاع التجارى (رقم البرونز أم القراءة....) يتم ايفاد مراقب العدادات للتأكد من القراءة ، وفي حالة تأكيد القراءة يتم التعامل معها طبقاً لنظام تشريح القراءات المعمول به بالشركة ، وعمل التسويات اللازمة بالإضافة أو الخصم حسب التسوية المطلوبة وتقسيط قيمتها علي الفواتير.

2. فى حالة معالجة التراكم للعميل وتبين أن القيمة الواجب تحميلها على العميل عاليه فى هذه الحالة يلزم التواصل مع العميل وابلاغه

3. في حال تسجيل القراءة بتراكم قراءة كبير سالب يتم التوجيه لقراءة العداد علي الطبيعة من قبل مراقب قراءات للتأكد من القراءة وفي حالة تأكيد القراءة يتم احتساب ما تم دفعه - من قبل العميل - بالزيادة و تعليتها علي الأشتراك لصالح العميل مع أخطار العميل بذلك.

4. عند الإنتهاء من عملية المراجعة يتم تحويل القراءات المقبولة لمركز إصدار الفواتير بعد اعتمادها.

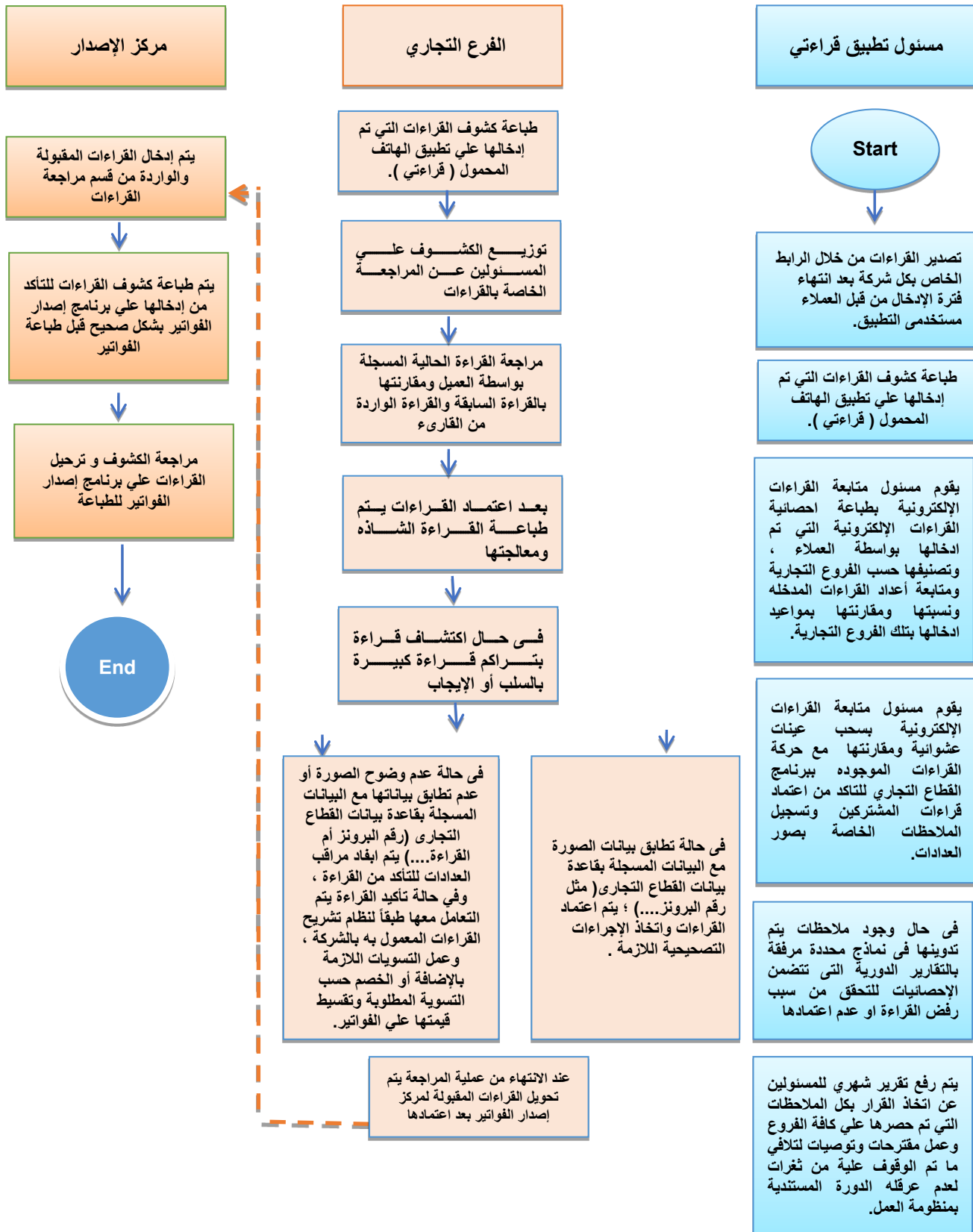
5. يتم إدخال القراءات المقبولة والوارده من قسم مراجعة القراءات.

6. يتم طباعة كشوف القراءات للتأكد من إدخالها علي برنامج إصدار الفواتير بشكل صحيح قبل طباعة الفواتير.

7. مراجعة الكشوف و ترحيل القراءات علي برنامج إصدار الفواتير للطباعة.



شكل توضيحي لتصدير القراءات الواردة علي التطبيق من خلال الرابط الخاص بكل شركة:



إجراءات متابعة الدورة المستندية للقراءات الإلكترونية الواردة من تطبيق قراءتي:

- يقوم مسئول متابعة القراءات الإلكترونية بطباعة احصائية القراءات الإلكترونية التي تم ادخالها بواسطة العملاء ، وتصنيفها حسب الفروع التجارية ومتابعة أعداد القراءات المدخلة ونسبتها ومقارنتها بمواعيد ادخالها بتلك الفروع التجارية.
- يقوم مسئول متابعة القراءات الإلكترونية بسحب عينات عشوائية ومقارنتها مع حركة القراءات الموجوده ببرنامج القطاع التجاري للتأكد من اعتماد قراءات المشتركين وتسجيل الملاحظات الخاصة بصور العدادات.
- فى حال وجود ملاحظات يتم تدوينها فى نماذج محددة مرفقة بالتقارير الدورية التى تتضمن الإحصائيات للتحقق من سبب رفض القراءة او عدم اعتمادها .
- يتم رفع تقرير شهري للمسؤولين عن اتخاذ القرار بكل الملاحظات التي تم حصرها علي كافة الفروع وعمل مقترحات وتوصيات لتلافي ما تم الوقوف عليه من ثغرات لعدم عرقلة الدورة المستندية بمنظومة العمل.

شكل توضيحي لتصدير القراءات الواردة علي التطبيق من خلال الرابط الخاص بكل شركة:

من

DD/MM/YYYY

إلى

DD/MM/YYYY

عرض

أظهر السجلات

تصدير اكسيل

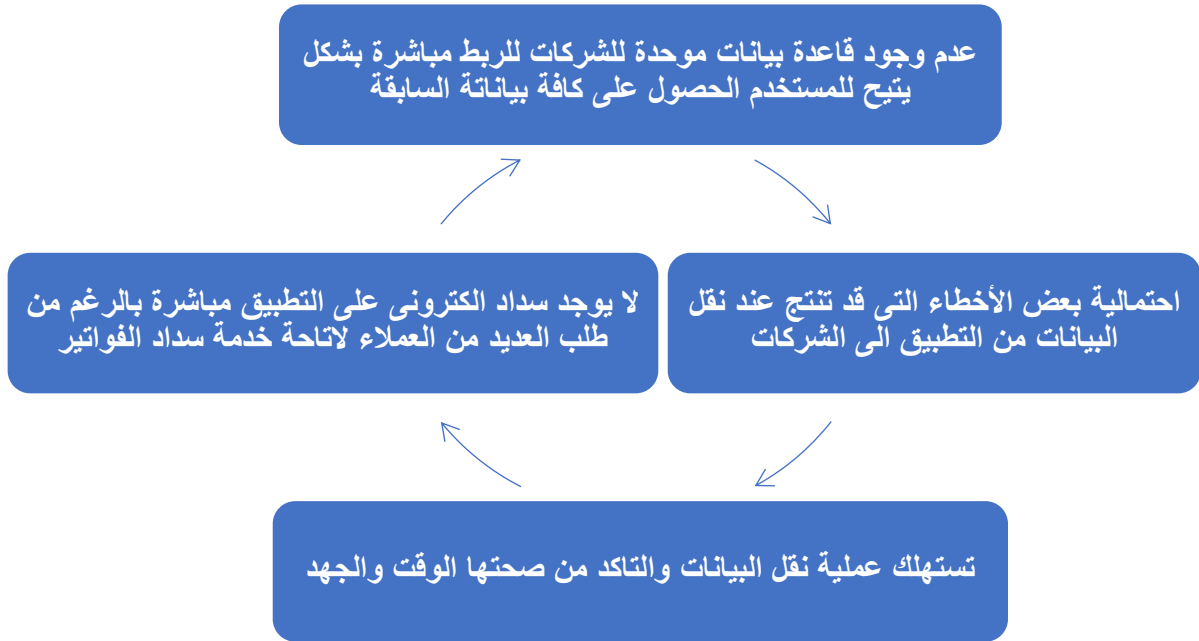
بحث

#	اسم المشترك	الفرع	رقم الاشتراك	رقم الدفع الإلكتروني	وقت الإدخال	اسم المستخدم	رقم التليفون	البريد الإلكتروني	الدورة	القراءة	الصورة
1	احمد حمدي عبد الفتاح	ابو قير (المتارة)	111399682	11060111399682	15/07/2023 AM 12:33:35	ahmadhamdy80	01015257737		08-2023	1325	
2	ايمن عبد المنعم احمد النجار	الابراهيمية (حى وسطا)	111371815	03080111371815	11/07/2023 PM 09:33:26	أيمن عبد المنعم أحمد النجار	01002027495	aymanelnagar08@gmail.com	08-2023	2129	
3	محمد السيد محمد/داليا	الابراهيمية (حى وسطا)	111374429	03080111374429	11/07/2023 PM 12:33:07	محمد السيد محمد معروف	01022853778	dr.marouf1983@yahoo.com	08-2023	25	

أسباب القراءات غير المعتمدة:

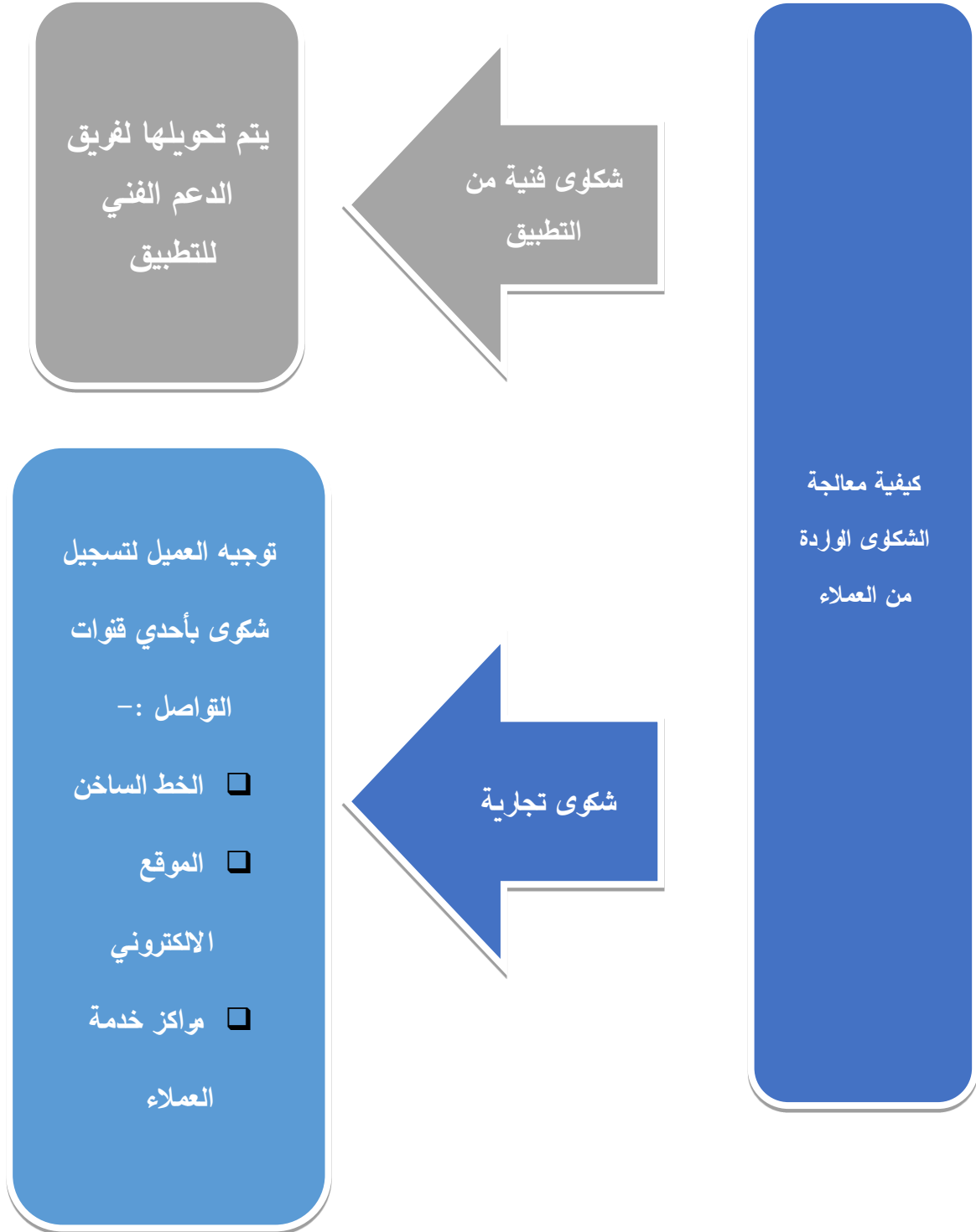
1. اشتراكات لم يستدل عليها.
2. عدم وضوح صورة العداد أو البرونز غير واضح
3. العداد مغيم
4. القراءة المدرجة من قبل العميل غير صحيحة وغير مطابقة للصورة
5. الصورة غير موجودة

## التحديات التي تواجه تطبيق قراءتي:



## . الشكاوي وطرق معالجتها:

شكل توضيحي للشكاوي الواردة علي التطبيق وطرق معالجتها بكل شركة:



## إرشادات متاحة للعملاء عن تنزيل التطبيق الشرح المبسط التالي :

شرح للتطبيق بشكل مبسط:

هو برنامج يتم تحميله على الهواتف المحمولة التي تعمل بنظام تشغيل الأندرويد و نظام تشغيل IOS

- عند تحميل التطبيق يظهر أولاً صفحة تتطلب إنشاء حساب جديد للعميل .
- عند الضغط على إنشاء حساب جديد والتي تتطلب إدخال البيانات المثبتة بالفاتورة للعميل نفسه.
- ومن ثم يتم اختيار الفرع التابع له الوحدة الكائنة ، كذلك يتم ادخال الرقم القومي ( اختياري ) ، وأيضا رقم التليفون، ثم يتم إنشاء كلمة مرور للسماح بالدخول.
- بعد اتمام عملية الدخول يتم السماح للعميل بإدخال القراءة بعد اختيار أيقونة إدخال قراءة، ثم يتم إدخال الصورة المرفقة ( صورة العداد) وفي النهاية يتم الضغط على كلمة تسجيل ، ثم يتم إدخال القراءة المكونة من خمسة أرقام من الشمال إلى اليمين.
- فى حال تعذر إدخال القراءة أو إرفاق الصورة يتم إدخال المشكلة التي حدثت بخانة ملاحظات.

## 2. مسئول متابعة التحصيل غير النقدي:-

هو المسئول عن كافة المهام والوظائف والمتابعة والرقابة عن أداء منظومة المتحصلات والمدفوعات الإلكترونية بالشركة الخاصة بشركات الدفع الإلكتروني والبنوك (P.O.S) والتي تشمل على ما يلي:

- متابعة المتحصلات من خلال شركات المدفوعات الالكترونية (مسبق الدفع - تحصيل فواتير).
- متابعة المتحصلات من خلال نقاط البيع الالكترونية (P.O.S Indoors).
- متابعة المتحصلات من خلال نقاط البيع الالكترونية (P.O.S Outdoors).
- المتابعة اليومية للمتحصلات من خلال شاشات عرض البيانات (dashboard) و مراقبة نسب المعاملات غير الصحيحه.
- اعداد البيانات الشهرية للمتحصلات من خلال كافة شركات المتحصلات الالكترونية والبنوك.
- الالتزام باجراء دورة الرقابة والمطابقة بين التقارير الصادرة من شركات المدفوعات الالكترونية وتقارير برنامج الاصدار وتقارير برنامج العدادات مسبق الدفع.
- اعداد محاضر مطابقة شهرية بين القطاع التجاري والقطاع المالي وذلك للمطابقة بين ما تم تحصيله الكترونيا وفقا لبرنامج اصدار الفواتير ومنظومة مسبق الدفع من جانب وما تم تحويله بالحساب البنكي من جانب اخر.

- مطالبة شركات المدفوعات والبنوك بالمديونيات التي ثبت تحصيلها من خلال برنامج الاصدار ومنظومة مسبق الدفع ولم يتم تحويلها الى البنك.
- مطالبة شركات المدفوعات الرقمية بالعمولات الشهرية المستحقة عليها ومتابعه تحويلها الى الحساب البنكي.
- متابعه مدى انتظام الخدمة بشكل يومي والتواصل مع المسؤولين الفنيين في حالة وجود أي عطل او توقف مفاجئ في خدمات التحصيل الالكترونية واعداد تقارير لها.

### 3. مسئول متابعة منظومة الهاند هيلد:-

يساهم تطبيق منظومة الهاند هيلد بالشركة في توفير التكاليف والجهد وحوكمة الإجراءات لتقديم خدمة متميزة للعملاء الأمر الذي من شأنه يساعد في تطوير خدمات القطاع التجاري وضمان عدم التلاعب في القراءة وضمان حق المواطن والتأكد من أن ما يستهلكه هو ما سيحاسب عليه بدون أدنى احتمالات لأية أخطاء.

ويقوم المسئول عن منظومة الهاند هيلد بالشركة بكافة المهام والوظائف والمتابعة والرقابة عن أداء المنظومة والتي تشمل على ما يلي :-

- أ- متابعة خطة إستهداف وإستكمال تغطية المنظومة (قراءة - تحصيل - طباعة) لكافة فروع الشركة.
- ب- متابعة المتحصلات وتطورها من خلال تطبيق المنظومة.
- ت- العمل علي توفير وتسهيل خدمة الدفع الجزئي للفاتورة وكذلك السداد المقدم تحت الحساب.
- ث- العمل علي تطوير ميكنة منظومة القراءة والتحصيل عن طريق إلزام القارئ بتصوير العدادات لإحكام الرقابة.
- ج- العمل علي تطوير المنظومة وتحديث الماكينات أو إضافة تطبيق للهاتف لتسجيل حالة العقار وأي متغيرات تكون حدثت علي حالة التعاقد بصورة موثقة وفورية.

**4. مسئول متابعة منظومة إصدار الفواتير والتعاقدات:**

هو المسئول عن كافة المهام والوظائف والمتابعة والرقابة عن أداء النظم والبرامج التجارية المطبقة بالقطاع التجاري بالشركة والتي تشتمل على ما يلي:-

(أ) متابعة نظام إصدار الفواتير والوقوف على المعوقات والمشاكل التي يتضمنها مع الشركة الموردة للبرنامج.

(ب) العمل على متابعة ميكنة إجراءات التعاقد وحساب مقاييسات توصيل خدمات المياه والصرف الصحي بالفروع التجارية.

(ج) العمل على متابعة ربط وسائل التحصيل والدفع الإلكتروني بشكل مباشر مع نظام إصدار الفواتير.

(د) متابعة مدي قدرة النظم التجارية على إتاحة تحديث بيانات العملاء والعقارات عن طريق الموقع الجغرافي والربط بنظام المعلومات الجغرافي (GIS).

(هـ) متابعة إدارة التحصيل من الإصدار وإعادة جدولة المتأخرات.

(و) متابعة إدارة حساب العملاء عن طريق الوظائف التي تتصل بمتابعة فواتير العملاء ومدفوعاتهم وحساباتهم.

**5. مسئول متابعة خدمات الموقع الإلكتروني للشركة والمنصة الرقمية للخدمات:**

قامت الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي وشركاتها التابعة تفعيلاً لتوجهات الدولة بشأن ترسيخ أركان منظومة التحول الرقمي بإتاحة الخدمات الإلكترونية للعملاء اعتماداً على المنصات والتطبيقات الإلكترونية لأداء الخدمات المؤداة لهم بدءاً من خدمات التعاقد على توصيل مياه الشرب والصرف الصحي وصولاً إلى خدمات سداد الفواتير إلكترونياً و شحن العدادات مسبقة الدفع من خلال (NFC) ومن خلال تطبيقات المحمول والمحافظ الإلكترونية المختلفة.

ويعد مسئول متابعة الموقع الإلكتروني للشركة والمنصة الرقمية للخدمات هو المسئول عن كافة المهام والوظائف والمتابعة والرقابة عن أداء الموقع الإلكتروني للشركة والمنصة الرقمية للخدمات والتي يجب أن تشتمل على ما يلي:-



العمل علي متابعة تفعيل الخدمات المقدمة بالموقع الإلكتروني للشركة وإتاحة منصة رقمية وربطها بمنظومة العمل داخل القطاع التجاري بالشركة لتقديم الخدمات التالية للعملاء بشكل مميكن:

- خدمات التعاقدات.
- خدمات الاستعلام عن الفواتير.
- خدمات السداد الإلكتروني.
- خدمات الشكاوي.
- خدمات إدخال قراءة العداد.

متابعة دورة إجراءات العمل لتنفيذ الطلبات والخدمات المقدمة علي الموقع والمنصة الرقمية للشركة طبقاً لدليل الخدمات الجماهيرية والمتضمنة المستندات المطلوبة ، على أن يتم الدفع الإلكتروني لقيمة مقابل الانتقال والمعايينة ، وكذا سداد المقايضة .

#### 6. مسئول متابعة بنك المعلومات التجاري:-

بنك المعلومات أو باسم آخر قواعد البيانات والمعلومات وهو عبارة عن عدد ضخم من البيانات المستقطبة حول مجالات نشاط معين ليتم تنظيمها أو تخزينها بالاعتماد علي وسائل التخزين المختلفة وذلك لاسترجاعها واستخراجها عند حاجتها بواسطة محطات طرفية ويذكر أن هذه المعلومات دائمة التحديث والتجديد.

ويمكن تعريف قواعد البيانات بأنها كم هائل من المعلومات والبيانات ذات العلاقة المباشرة بأحد الميادين المعروفة داخل منظمة ما وتستخدم لإشباع حاجات المستفيدين منها ولها أشكال وصور مختلفة من حيث التخزين والحفظ.

ويعتبر المسئول عن إنشاء بنك للمعلومات يخص القطاع التجاري بالشركة هو المسئول عن كافة المهام والوظائف والمتابعة والرقابة والتي تشمل على :-

1. متابعة مدي قدرة ومرونة النظم التجارية علي تهيئة قواعد البيانات لإتاحة تقارير مستخرجة منها تمثل بنك معلومات لكافة البيانات التي يتم طلبها بشكل دوري أو مفاجئ من قبل الإدارة العليا والجهات الرقابية والخارجية وذلك عن طريق القدرة علي إصدار التقارير الإدارية والإحصائية لما يلي:

- تقارير تحليل بيانات العملاء الإحصائية لعدد مستهلكي المياه والصرف الصحي علي مستوى الشركة والفرع والمنطقة حسب فئات العملاء ووضع وأقطار العدادات وأي بيانات أخرى تخص العملاء.

- تقارير تحليل الإيرادات.
- تقارير تحليل كميات المياه المباعة.
- تقارير تحليل التحصيل.
- تقارير تحليل المتأخرات.
- تقارير تحليل التسويات.
- أي تقاري تحليلية أخرى يتم طلبها.

2. استقطاب البيانات الهامة من مصادرها وتخزينها مجتمعة.
3. الشروع بتحليل ما يخزن من بيانات ومعلومات وتطويرها وتحليلها لاستخلاص معلومات جديدة.
4. الاستمرارية في تحديث البيانات والحفاظ على ما تم تخزينه من معلومات محدثة بواسطة برنامج دوري للتطوير.
5. تجهيز عدد من النشرات الإحصائية بالاستناد الي ما يضمه بنك المعلومات من معلومات وبيانات.

#### 7. مسئول متابعة الأرشيف الإلكتروني:-

تعد الأرشفة الإلكترونية من الأساليب الحديثة فى نظم المعلومات والاتصالات التى أحدثت انقلاباً جذرياً على المفهوم التقليدى القديم للوثائق الورقية وآلية حفظها وأرشفتها وتداولها.

هذا ، وتعد الأرشفة الإلكترونية هي نقلة نوعية في مجال حفظ البيانات وإضافة المرونة الي عمليات استرجاعها والتعديل عليها والوصول إليها بسرعة وسهولة وهي ذات مميزات توفيرية عديدة سواء من ناحية التكلفة المادية أم المساحات التخزينية فضلاً عن مميزات استخدامها الأخرى.

وعلي الرغم من وجود بعض العيوب فيها إلا أن هذه الثغرات قابلة للتلافي وخاصةً عبر استخدام تقنيات الحماية والنسخ الاحتياطي الأمر الذي يجعل مفهوم الأرشفة الإلكترونية ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في حفظ السجلات والعودة إليها.

ويعد المسئول عن الأرشفة الإلكتروني هو المسئول عن متابعة سلامة عملية أرشفة كافة ملفات العملاء الورقية إلكترونياً والتأكد من سهولة الوصول إليها من خلال النظم التجارية للمراجعة والطباعة وأيضاً المتابعة المستمرة لعملية توفير كافة الإمكانيات لتنفيذ خطة الأرشفة لجميع فروع الشركة.

### أهمية الأرشفة الإلكترونية:

1. تقليل المساحات التخزينية.
2. توفير نسخة احتياطية من الوثائق في حال تعرض الوثائق الأصلية للتلف.
3. السرعة والمرونة في الوصول واسترجاع الوثائق والملفات المطلوبة باستخدام وسائل برمجية متعددة.
4. سهولة التبادل للوثائق والمعلومات بين الفروع التجارية والإدارات المركزية التابعة لها.
5. إطلاع أكثر من شخص في أماكن متابعة لنفس المعلومات والملفات.
6. التقليل من تكاليف الورق والجهد.
7. رفع أداء المؤسسة والتقليل من الأخطاء .
8. توفير المساحات المكانية.

### عيوب الأرشفة الإلكترونية:

1. التكلفة المادية.
2. القلق حيال العمر الافتراضي للتجهيزات.
3. الحاجة الي المزيد من الحماية.
4. إمكانية تعرض المواد الأرشيفية للسرقة والتلاعب.

### مراحل الأرشفة الإلكترونية:

- تهيئة الوثائق وتنظيمها وإعدادها.
- وترميم الوثائق القديمة ( الهرمة )
- مرحلة المسح الضوئي.
- تخزين وحفظ وأرشفة المستندات إلكترونياً.

## الخاتمة: -

دعت ضرورة التحول رقميا في الخدمات التجارية المقدمة بجميع الشركات التابعة مع اهتمام الشركة القابضة بتقديمها بشكل نموذجي موحد يقوم بتبسيط الإجراءات وتعدد طرق التواصل والتعامل لحصول العملاء على الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، مع الالتزام بأفضل مستويات الأداء معايير الجودة والمتطلبات القانونية التي تقتضيها القوانين واللوائح والتعليمات والكتب الدورية الواردة من الجهات الرقابية والتي تنظم اجراءات وانظمة العمل بالشركات.

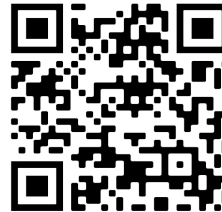
ولا شك ان الانتقال من أساليب التعامل التقليدية الى الوسائل والمنصات الالكترونية ساهم بدوره في تحسين تجربة العملاء من خلال تقليل عمليات التفاعل المباشرة بين مقدمي الخدمة ومتلقيها وهو ما شكل الحافز الرئيسي للشركة القابضة وشركاتها التابعة في تبني تنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بتطبيقات التحول الرقمي بالقطاع المالي والتجاري بالشركات التابعة ومتابعة وتقييم مدى نجاحها بشكل مستمر لتحقيق أفضل عائد على المستثمر بها.

## الملاحق

يتم مراجعة الملاحق من الملفات المرفقة القوانين واللوائح المنظمة- نموذج تطبيقى بشركة مياه الإسكندرية).

- قانون رقم 18 لسنة 2019 الخاص بتنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي.
- قرار وزير المالية رقم (269) لسنة 2018 بشأن تحصيل المستحقات الحكومية والضريبية والجمركية من خلال منظومة الدفع والتحصيل الإلكتروني.
- قرار وزير المالية رقم (760) لسنة 2018 بتعديل بعض أحكام قرار وزير المالية رقم (269) لسنة 2018
- قرار وزير المالية رقم (312) لسنة 2019 بتعديل بعض أحكام القرار رقم (269) لسنة 2018 بشأن تحصيل المستحقات الحكومية والضريبية من خلال منظومة الدفع والتحصيل الإلكتروني.
- قرار وزير المالية رقم (305) لسنة 2019
- الكتاب الدوري لوزارة المالية رقم (142) لسنة 2018
- الكتاب الدوري لوزارة المالية رقم (38) لسنة 2019 بشأن المعالجات المحاسبية للتحصيل الإلكتروني.
- الكتاب الدوري لوزارة المالية رقم (43) لسنة 2019 بشأن الإجراءات الواجب اتباعها عند تعذر تطبيق منظومة الدفع والتحصيل.
- عدد ( 16 ) نموذج توضيحي

للاقتراحات والشكاوى قم بلمسح الصورة (QR)



**المراجع****قام بإعداد هذا البرنامج:**

الأستاذ / أحمد طاهر سعيد

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

**قام بالمراجعة:**

دكتور / محسن عبد الجيد عبد الرحيم

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الأستاذ / إبراهيم محمد محمود حسن

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الأستاذ / شريف محمد كمال يوسف

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

دكتورة / رشا رمضان محمد

شركة مياه الشرب بالأسكندرية

الأستاذة / نفين طاهر حافظ

شركة مياه الشرب بالأسكندرية

**قام بالتنسيق الفني والإخراج لهذا الإصدار:**

الأستاذ / أحمد محمود القناوى

الإدارة العامة للمسار الوظيفي – الشركة القابضة