



برنامج المسار الوظيفي  
بنجاح المسار الوظيفي  
بنجاح المسار الوظيفي  
بنجاح المسار الوظيفي



دليل  
المتدرب

## التطبيقات التجارية

محاسب تجاري - درجة ثانية



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

## الفهرس

|         |  |
|---------|--|
| 3.....  | مقدمة:.....                                      |
| 4.....  | تعريفات عامة.....                                |
| 7.....  | أهداف البرنامج التدريبي.....                     |
| 9.....  | خطوات وضع استراتيجية للتحول الرقمي بالمؤسسة..... |
| 12..... | الهيكل التنظيمي لمنظومة التحول 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 يعني 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 للتأكد على تحقيق أعلى مستويات من الجودة، فضلاً عن زيادة القدرة التنافسية وتحسين الأداء المالي بها.

من هنا كان اهتمام الشركة القابضة بتبني استراتيجيات التحول الرقمي والتركيز على تطبيقاتها في كافة شركاتها التابعة من أجل الوصول إلى التميز في خدمة العملاء وتقديم خدمة تتسم بالبساطة والسهولة من خلال تخفيض الاجراءات الروتينية التي تتسم بها الطرق التقليدية والانتقال تدريجياً وبشكل منظم إلى 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 والمحصلات 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 .

في هذا السياق هدفت إدارة التطبيقات التجارية الالكترونية إلى متابعة خطوات تفعيل التطبيقات المختلفة مع التأكيد على ضرورة استدامة عمليات المتابعة والتقييم للتطبيقات التجارية الممكنة 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 إلى أعلى مستويات الأداء .

## 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 التنظيمى: 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 مرتفعين بما يحقق النجاح و التميز العام لشركتنا.
- العميل : كل شخص نتعامل معه سواء كان من خارج المؤسسة أو داخلاً يجب النظر إليه بإعتباره عميلاً وهو مسمى أعم وأشمل من المشترك ؛ حيث أنه كل مشترك عميل وليس كل عميل مشترك.أو وهو طالب الإشتراك. أو هو طالب الاشتراك (المشتراك) الذي يتعاقد مع الشركة للحصول على مياه الشرب والتخلص من مياه الصرف الصحي سواء كان أحد المالك أو من ينوب عنه أو أحد المستأجرين -كما عرفته اللائحة التجارية الموحدة-.
- المشترك : هو صاحب الاشتراك الذي قام بالتعاقد مع الشركة للحصول على مياه الشرب أو خدمة التخلص الآمن من مياه الصرف الصحي سواء كان أحد المالك لمحل الاشتراك أو من ينوب عنه أو أحد المستأجرين.
- المنتفع : هو الشخص الذي يشغل العين والتي تقدم له الخدمة من خلال متعاقد آخر بصورة قانونية .
- الصرف الصناعي : 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 : هي وصلة ( مياه الشرب / الصرف الصحي ) و التي تم تفيذها بمعرفة الشركة أو وصلة تم تفدين وضعها بعد موافقة الشركة .
- الوصلة غير القانونية (الخesse) : هي الوصلة التي تم تفيذها بمعرفة العميل دون علم الشركة من قبل العداد أو الوصلة التي تم من خلالها الدخول على شبكة الصرف الصحي بدون علم الشركة .
- الوصلة الإنسانية ( مقاييس العداد الإنسائي ) : هي تعاقد مؤقت لأرض فضاء أو حين الشروع في البناء - دون الإنتهاء منه- طبقاً للضوابط المنظمة لذلك ؛ وذلك لاستخدامها في أغراض البناء حتى يتم الانتهاء تماماً من البناء والتشطيبات الالزمة للمبني .

- المخالف لشروط التعاقد : هو كل من قام بإمداد الغير بالمياه من بعد العداد الخاص به أو استخدام المياه في أغراض الغير مخصصة لها أو التحويل من نشاط آخر دون الرجوع للشركة .
- المتدى على الشبكة : هو كل من قام بالتجذية بالمياه بعمل وصلة على الخطوط الرئيسة أو الوصلة الرئيسية الداخلة للعقار أو التدّى بوصلة قبل العداد في حالة وجوده دون الرجوع للشركة.
- مقابل الرابط على الشبكة : قيمة مالية يتم تحصيلها من العميل مقابل الدخول على خطوط الشركة.
- مقابل التدّى على الشبكة: قيمة مالية ( غرامات ) مقابل قيام العميل بالتدّى على الشبكة.
- قيمة التلفيات : قيمة ما نتج من تلفيات بخطوط الشركة بسبب قيام العميل بتوصيل المياه والتدّى على شبكة الصرف بمعرفته دون علم الشركة.
- قيمة المياه المهدّرة : قيمة المياه التي 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 في تسجيل القراءات.
- قيمة تأمين الاستهلاك : هو مبلغ يقوم بدفعه العميل ضمن مستحقات مقاييس التعاقد ضماناً لسداد ثمن مياه الشرب عن ستة أشهر
- قيمة المياه المستهلكة: هو قيمة المياه المستخدمة للشرب بدون تعاقد مضاف إليها قيمة الصرف الصحي حسب النسبة المقررة بالتعريفة المعمول بها.
- قيمة المياه المستخدمة في الإنشاءات: هو قيمة كمية المياه المستخدمة في البناء؛ على يتم احتسابها بشرحية الإنشاءات وفقاً للتعريف المعمول بها.
- حنفيه حريق : هو تعاقد مستقل على توصيلة تستخدم فقط في أغراض الحريق طبقاً لاشتراطات الدفاع المدني.
- الحكومة الالكترونية: هي تبني وتوظيف التطبيقات التكنولوجية في الوظائف والإجراءات الحكومية لزيادة الكفاءة والفاعلية التشغيلية ، وتطوير الرقابة والشفافية ومشاركة المواطنين والتواصل الفعال بمختلف الوسائل الرقمية . أو تحويل كافة الخدمات الحكومية من شكلها التقليدي إلى الشكل الالكتروني وإتاحتها للمستخدمين للوصول إليها 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 إنشاء نماذج أعمال جديدة قائمة على تبسيط العمليات ، التحسين المستمر ، التفاعلات الاجتماعية ، ويضمن احداث تغيرات جوهرية في انشطة خلق القيمة للعملاء .
- التكنولوجيا الرقمية : مجموعة التطبيقات الحديثة التي أفرزتها الثورة الصناعية الرابعة والتي من بينها الحوسبة السحابية ، البيانات الضخمة ، الذكاء الاصطناعي ، انترنت الاشياء ، الطابعات ثلاثية الابعاد ، شبكات التواصل الاجتماعي ، أجهزة الاستشعار الذكية ، تقنيات كشف المواقع ، الروبوتات ، والطيارات بدون طيار .
- الابتكار الرقمي : قدرة العاملين على استخدام التكنولوجيا الرقمية لتكيف وتعديل الطريقة التي يعملون بها من أجل تطوير العمليات ، إنشاء نماذج أعمال وتغيير اشكال المنتجات والخدمات المالية .
- الحكومة الرقمية : الصورة المشتركة والجماعية للممارسات الرقمية ، حيث يغير التحول الرقمي طريقة ممارسة الاعمال ، واسكال التواصل بين الادارة والعاملين ، وطبيعة العلاقات التفاعلية بين القوى التكميلية الاخرى ، بالإضافة الى دور التقنيات الرقمية في تسهيل التواصل ، الترابط ، التفاعل ، وبناء علاقات جديدة ومتعددة 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 المصرفى: عقد يتحقق بمقتضاه شخص طبيعي أو اعتباري مع أحد البنوك المسجلة لدى البنك المركزي أو إحدى الجهات المصرح لها ب مباشرة نشاط الإيداع او 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 التدريسي

1. توضيح مفهوم واستراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات والشركات.
2. حوكمة القطاع التجاري.
3. الوصول إلى الشمول المالي وحوكمة المعاملات المالية.
4. الارقاء بمستوى أداء القطاع التجاري.
5. الوصول إلى الاستدامة المالية.
6. معرفة التطبيقات التكنولوجية للتحول الرقمي للشركة.
7. تطوير أداء الموظفين المعندين 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 ومسؤوليات المشاركين في المنصات والتطبيقات الرقمية.

### **منظومة التحول الرقمي**

يسعى التحول الرقمي إلى استخدام التكنولوجيا بالمؤسسات حيث أنه 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 أكثر الحاجة 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 و لتحقيق رضائهم و كسب ولائهم داخل منظومة العمل نفسها مع خفض دورة العمل الداخلية و تقليل معدل الأخطاء مع الارساع في إنهاء الاعمال و تقليل 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 مؤكدة ومردود إيجابي على العملاء وبما لا يخل بقواعد وإجراءات العمل وفي سياق توجه المنظمة.

### فوائد التحول الرقمي:

#### يساعد التحول الرقمي على :

1. تقليل وتوفير الجهد والطاقة والتكليف أيضاً.
2. تنظيم وتحسين الكفاءات التشغيلية.
3. سرعة أداء الإجراءات الرقمية التي تتفوق على الإجراءات التقليدية وبالتالي سوف تكون هذه الإجراءات سهلة وسريعة على المستفيدين.
4. رفع مستويات الشفافية والحكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والانفاق معاً.
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 إلى زيادة الارباح الاجمالية للشركة.
7. احكام الرقابة على المعاملات المالية اعتماداً 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 يساعده في وضع الخطط المستقبلية بشكل افضل .

## إيجابيات منظومة التحول الرقمي للعملاء

1. اكتساب وزيادة ثقة العملاء بالشركة.
2. تعزيز تجربة العملاء وتنمية 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 أفضل 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 الأساس 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 لأنظمة المطبقة حالياً.

### 2. تحديد أهداف واضحة:

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

### 3. تحديد الاحتياجات:

تحديد الاحتياجات المالية أو البشرية والتي تمثل 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 ومسؤولياتهم بأدائها ضرورة لنجاح استراتيجية التحول الرقمي بالمؤسسة.

## 5. تخصيص موارد مالية وبشرية.

هي تحديد الموارد المالية الازمة 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 والمجتمعات 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 وفقاً لذلك قد تواجهك العقبات التالية:

- عدم دقة تقييم وضع البداية وبالتالي الخطة الموضوعة تحتاج إلى إعادة صياغة بما يتاسب 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 والجمالية 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.

### 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 اعتباراً من اليوم التالي ل التاريخ صدوره ، ووفقاً لنص المادة الثانية من القانون تم منح المخاطبين بأحكام القانون مهلة ل توفيق 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 ل تاريخ النشر .

وقد وافق مجلس الوزراء على مد مهلة توفيق الأوضاع المشار إليها لمدة ستة أشهر اخرى و تنتهي في 7 سبتمبر 2021 و يعمل بالقانون اعتبارا من 8 سبتمبر 2021.

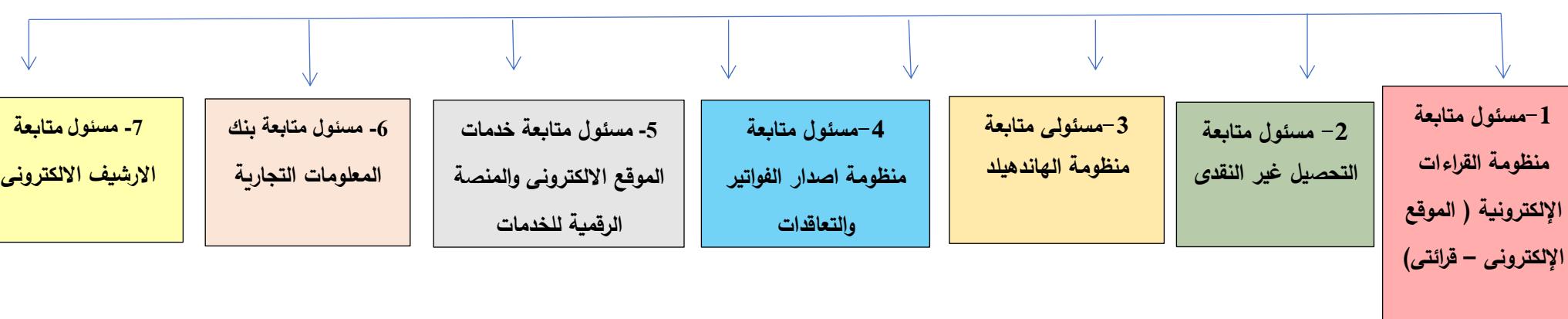
ومن ناحية أخرى أصدرت هيئة الرقابة المالية كتاب دوري بمتطلبات تطبيق القانون وتوضيح الالتزامات المترتبة على صدوره والزام الشركات والجهات الخاضعة للهيئة بسرعة التنفيذ.

### منظومة التحول الرقمي للقطاع التجاري :

- منظومة إدخال القراءات من خلال تطبيق قراءتي.
- منظومة ادخال القراءات من خلال أجهزة الهاند هيلد .pos outdoor
- منظومة المتصفحات الالكترونية من خلال البنوك .pos indoor
- منظومة المتصفحات الالكترونية من خلال شركات المدفوعات الالكترونية ونقاط البيع الخاصة بها.
- منظومة المتصفحات الالكترونية من خلال أجهزة الهاند هيلد للطباعة والتحصيل من الموقع.
- البوابة الالكترونية لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي.
- متابعة موقف تشغيل CRM وبرامج الإصدار بالشركات ومراحل أرشفة ملفات العملاء الكترونياً بالشركة.

## الهيكل التنظيمي لمنظومة التحول الرقمي

مدير المنظومة



## الهيكلة الوظيفية

### **الهيكلة الوظيفية لمنظومة التحول الرقمي**

ويقصد بها توزيع المهام وال اختصاصات طبقاً للمهام المنوطة لكل مسؤول داخل المنظومة وتشمل على الوظائف التالية : -

**مدير المنظومة** :-

هو المنوط به مسؤولية إدارة المنظومة وتطبيق و متابعة آليات الرقابة لأداء العمل والإشراف عن ما يلي :-

- التطبيقات والبرامج المطبقة بالقطاع التجاري.
- المتصفحات والمدفوعات الإلكترونية .
- منظومة الهاند هيلد.
- الموقع الإلكتروني والمنصة الإلكترونية الموحدة لشركة.
- بنك المعلومات التجاري.
- الأرشيف الإلكترونية.
- تقديم تقارير بالمعوقات التي تحول دون عمل المنظومة واقتراحات تطوير وتحسين منظومة العمل.

يقوم مدير المنظومة بالأشراف المباشر على مسؤولي المتابعة طبقاً للوظائف الممنوحة لكل مسؤول:

**1. مسؤول متابعة منظومة القراءات الإلكترونية ( الموقع الإلكتروني - تطبيق قرائتى ) :**

هو موظف مسؤول عن التأكد من سلامة الدورة المستدية للقراءات الإلكترونية ( تطبيق قرائتى ) ، وكذلك أي خدمات أخرى قد تستجد بالتطبيق نفسه

**تطبيق قراءتي:****الهدف من تطبيق قراءتي**

- السماح للمواطن بإدخال قراءة العداد بنفسه وإضافة صورة العداد لضمان دقة وصحة القراءة والمحاسبة .
- اتاحة 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 الرقمي .
- سهولة إدخال البيانات والتعامل مع التطبيق .
- ضمان دقة وصحة القراءة المدخلة والمؤكدة بصورة للعداد .
- ترشيد استهلاك المياه حيث يتبع العميل استهلاكه الشهري بنفسه .

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

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

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

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

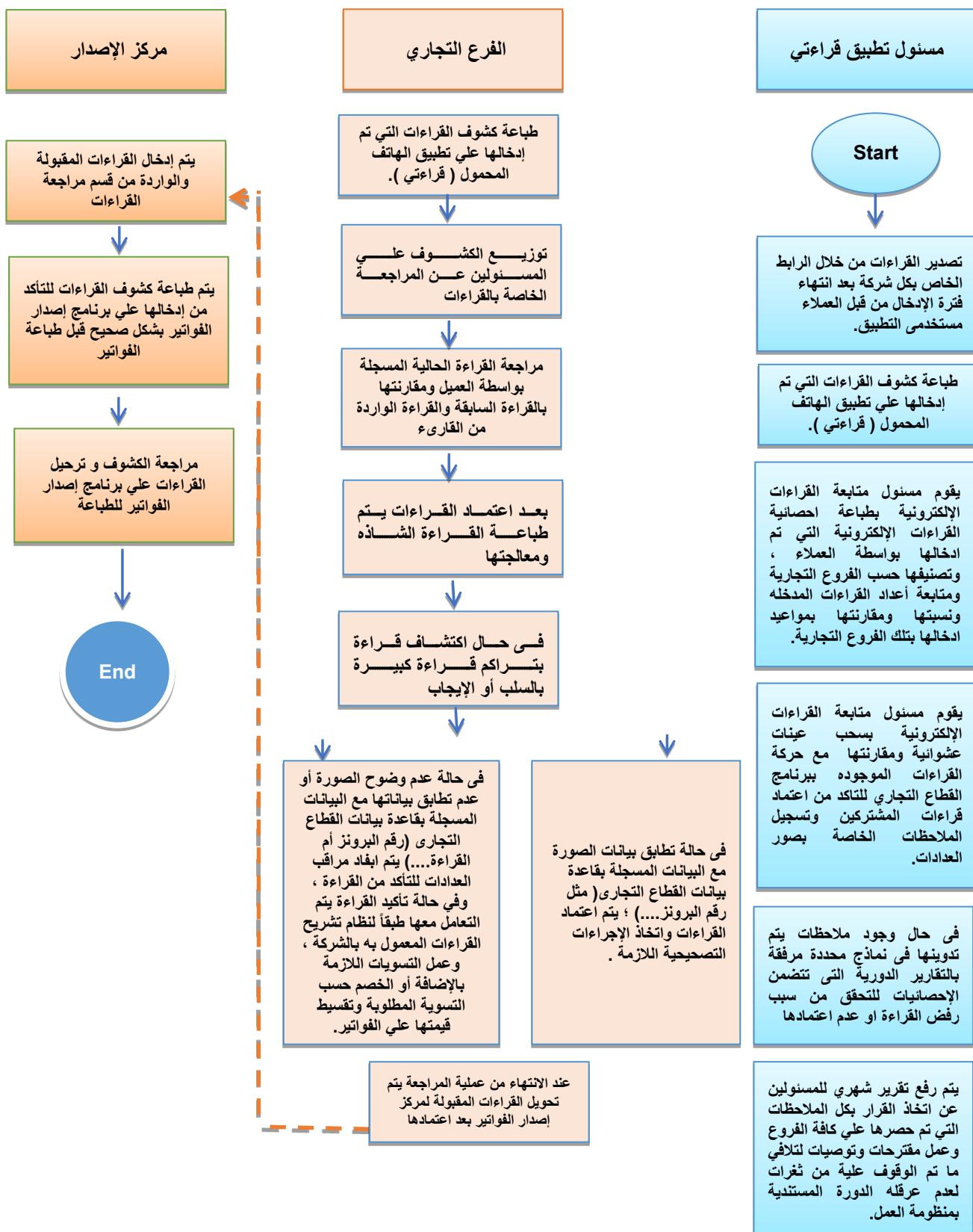
4. عند الإنتهاء من عملية المراجعة يتم تحويل القراءات المقبولة لمركز إصدار الفواتير بعد إعتمادها.

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

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

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

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



## إجراءات متابعة الدورة المستدية للقراءات الإلكترونية الواردة من تطبيق قراءاتي:

- يقوم مسؤول متابعة القراءات الإلكترونية بطباعة احصائية القراءات الإلكترونية التي تم ادخالها بواسطة العملاء ، وتصنيفها حسب الفروع التجارية ومتابعة أعداد القراءات المدخله ونسبتها ومقارنتها بمواعيد ادخالها بتلك الفروع التجارية.
- يقوم مسؤول متابعة القراءات الإلكترونية بسحب عينات عشوائية ومقارنتها مع حركة القراءات الموجودة 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 على كافة الفروع وعمل مقترنات ووصيات لتلافي ما تم الوقوف عليه من ثغرات لعدم عرقلة الدورة المستدية بمنظومة العمل.

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

| بيانات القراءات |         |         |                          |              |                                 |                        |                      |             |   |
|-----------------|---------|---------|--------------------------|--------------|---------------------------------|------------------------|----------------------|-------------|---|
| الصورة          | القراءة | الدورة  | البريد الإلكتروني        | رقم التليفون | اسم المستخدم                    | وقت الدخان             | رقم الدفع الإلكتروني | رقم المشترك | الفرع   |
|                 | 1325    | 08-2023 |                          | 01015257737  | ahmadhamdy80                    | 15/07/2023 AM 12:33:35 | 11060111399682       | 111399682   | ابو قير (دبي)<br>المتنزه                          |
|                 | 2129    | 08-2023 | aymanelnagar08@gmail.com | 01002027495  | أيمان عبد المنعم احمد<br>النجار | 11/07/2023 PM 09:33:26 | 03080111371815       | 111371815   | البراهيمية (دبي)<br>ووسط                          |
|                 | 25      | 08-2023 | dr.marouf1983@yahoo.com  | 01022853778  | محمد السيد محمد<br>معروف        | 11/07/2023 PM 12:33:07 | 03080111374429       | 111374429   | محمد السيد محمد/داليا<br>البراهيمية (دبي)<br>ووسط |

### أسباب القراءات غير المعمدة:

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:

عدم وجود قاعدة بيانات موحدة للشركات للربط مباشرة بشكل يتيح للمستخدم الحصول على كافة بياناتة السابقة

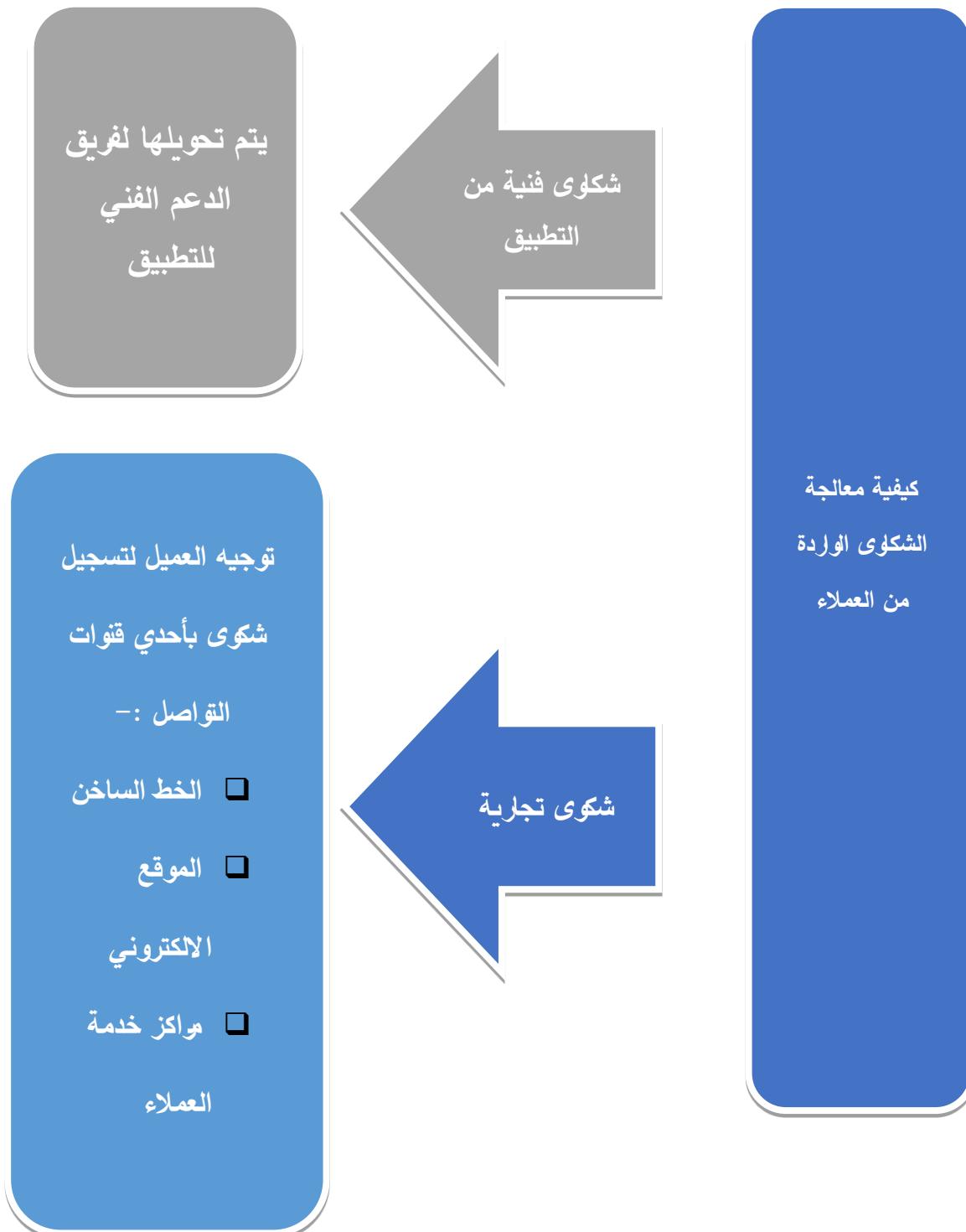
لا يوجد سداد الكترونى على التطبيق مباشرة بالرغم من طلب العديد من العملاء لاتاحة خدمة سداد الفواتير

احتمالية بعض الأخطاء التي قد تنتج عند نقل البيانات من التطبيق الى الشركات

تستهلك عملية نقل البيانات والتاكد من صحتها الوقت والجهد

. الشكاوى وطرق معالجتها:

شكل توضيحي للشكاوى الواردة علي التطبيق وطرق معالجتها بكل شركة:



## إرشادات متحدة 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 القومى ( اختيارى ) ، 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.
- في 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 المتصصلات والمدفوعات الإلكترونية بالشركة الخاصة بشركات الدفع الإلكتروني والبنوك (P.O.S) والتي تشمل على ما يلي:

- متابعة المتصصلات من خلال شركات المدفوعات الإلكترونية ( مسبق الدفع – تحصيل فواتير ).
- متابعة المتصصلات من خلال نقاط البيع الإلكترونية ( P.O.S Indoors ).
- متابعة المتصصلات من خلال نقاط البيع الإلكترونية ( P.O.S Outdoors ).
- المتابعة اليومية للمتصصلات من خلال شاشات عرض البيانات ( dashboard ) و مراقبة نسب المعاملات غير الصحيحة.
- اعداد البيانات الشهرية للمتصصلات من خلال كافة شركات المتصصلات الإلكترونية والبنوك.
- الالتزام بإجراء دورة الرقابة والمطابقة بين التقارير الصادرة من شركات المدفوعات الإلكترونية وتقارير برنامج الاصدار وتقارير برنامج العدادات مسبقة 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 إحتمالات 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) لكافه فروع الشركة.
- ب- متابعة المتصحّلات وتطورها من خلال تطبيق المنظومة.
- ت- العمل على توفير وتسهيل خدمة الدفع الجزئي للفاتورة وكذلك السداد المقدم تحت الحساب.
- ث- العمل على تطوير ميكنة منظومة القراءة والتحصيل عن طريق إلزام القارئ بتصوير العدادات لإحكام الرقابة.
- ج- العمل على تطوير المنظومة وتحديث الماكينات أو إضافة تطبيق للهاتف لتسجيل حالة العقار وأي متغيرات تكون حددت على 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 تشمل على ما يلي:-

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

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

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

د) متابعة مدى 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 لتوجيهات الدولة بشأن ترسیخ أركان منظومة التحول الرقمي بإتاحة الخدمات الإلكترونية للعملاء اعتماداً على المنصات والتطبيقات الإلكترونية لأداء الخدمات المؤدah لهم بدءاً من خدمات التعاقد على توصيل مياه الشرب والصرف الصحي وصولاً إلى خدمات سداد الفواتير إلكترونياً وشحن 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 تشمل على ما يلي:-

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

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

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

#### 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 على وسائل التخزين المختلفة وذلك لاسترجاعها واستخراجها عند حاجتها بواسطة محطات طرفية ويدرك أن هذه المعلومات دائمة التحديث والتجدد.

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 مدى قدرة ومرؤنة النظم التجارية على 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 على إصدار التقارير الإدارية والإحصائية لما يلي:

- تقارير تحليل بيانات العملاء الإحصائية لعدد مستهلكي المياه والصرف الصحي على 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 تقارير 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 إلى ما يضممه بنك المعلومات من معلومات وبيانات.

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

تعد الأرشفة الإلكترونية من الأساليب الحديثة في نظم المعلومات والاتصالات التي أحدثت انقلاباً جزئياً على المفهوم التقليدي القديم للوثائق الورقية وأالية حفظها وأرشفتها وتدالوها.

هذا ، وتعتبر الأرشفة الإلكترونية هي نقلة نوعية في مجال حفظ البيانات وإضافة المرونة إلى 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.

وعلى 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 المسؤول عن الأرشيف الإلكتروني هو المسؤول 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 والمرنة 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 إلى 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 إلكترونيا.

**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 تتضم 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 تطبيقي 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 والجمالية 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

للاقتراءات والشكوى قم بمسح الصورة (QR)



## المراجع

قام بإعداد هذا البرنامج:

الأستاذ / أحمد طاهر سعيد

قام بالمراجعة:

دكتور / محسن عبد الجيد عبد الرحيم

الأستاذ / إبراهيم محمد محمود حسن

الأستاذ / شريف محمد كمال يوسف

دكتورة / رشا رمضان محمد

الأستاذة / نفين طاهر حافظ

قام بالتنسيق الفني والإخراج لهذا الإصدار:

الأستاذ / أحمد محمود القناوى

الإدارة العامة للمسار الوظيفي - الشركة القابضة