



تقرير عن الجهود الوطنية لتعزيز الحق في المياه بمناسبة الاحتفال باليوم العالمي للمياه في 22 مارس



بمناسبة اليوم العالمي للمياه الذي يحتفل به المجتمع الدولي في ٢٢ مارس من كل عام، أعدت الأمانة الفنية للجنة العليا الدائمة لحقوق الإنسان هذا التقرير عن الجهود الوطنية لتعزيز الحق في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي. ويعد هذا التقرير هو الثاني من نوعه الذي تصدره الأمانة الفنية بهذه المناسبة.

يعد الحق في المياه ضمن الضمانات الأساسية للتمتع بالحق في مستوى معيشي كافٍ (المادة ١١ من العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية)، والحق في أعلى مستوى من الصحة يمكن بلوغه (المادة ١٢ من العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية).

كما أنه مقترن بالحق في الحياة والكرامة الإنسانية. وتنص الفقرة ٢ من المادة ١٤ من اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة على أن تكفل الدول الأطراف للمرأة الحق في «التمتع بظروف معيشية ملائمة، ولا سيما فيما يتعلق بـ [...] الإمداد بالماء». وتطالب الفقرة ٢ من المادة ٢٤ من اتفاقية حقوق الطفل الدول الأطراف بمكافحة الأمراض وسوء التغذية «عن طريق توفير الأغذية المغذية الكافية ومياه الشرب النقية». كما تنص الفقرة ٢ من المادة ٢٨ من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على «ضمان مساواة الأشخاص ذوي الإعاقة مع الآخرين في فرص الحصول على المياه النقية». وعلى الصعيد الإقليمي، يتضمن كل من الميثاق الإفريقي لحقوق الطفل ورفاهيته، والبروتوكول الملحق بالميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان والشعوب بشأن حقوق المرأة في إفريقيا، التزامات صريحة لحقوق الإنسان مرتبطة بسبل الحصول على مياه الشرب المأمونة والصرف الصحي. كما ينص الميثاق العربي لحقوق الإنسان على حق كل فرد في التمتع بأعلى مستوى صحي يمكن بلوغه، الأمر الذي ينبغي أن تكفل الدول من أجله توفير الغذاء الأساسي ومياه الشرب النقية للجميع ونظم الصرف الصحي السليمة (المادة ٣٩).

أدرك المجتمع الدولي بصفة متزايدة أنه من أجل التصدي لأزمة المياه والصرف الصحي المتفاقمة بفعل عوامل طبيعية وبشرية كتسارع التغير المناخ والتدهور البيئي واستنفاد الموارد المائية والارتفاع المضطرد في معدلات النمو السكاني والمشروعات العملاقة التي تقام لاستغلال الأنهار الدولية بشكل غير مدروس ودون مراعاة لأهمية الحفاظ على سلامة واستدامة الموارد المائية الدولية؛ فإنه لا بد من الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي ضمن إطار يقوم على حقوق الإنسان.

هذا، وتولي الدولة المصرية مسألة المياه أولوية قصوى، فهي ترتقي إلى مرتبة القضية الوجودية التي ترتبط بحياة هذا الشعب وبقائه. وانعكست الأولوية التي توليها مصر لقضايا المياه في الرؤية الشاملة «مصر ٢٠٣٠»، التي تبنتها الحكومة المصرية، والتي تتضمن برنامجًا وطنيًا طموحًا موجهًا لكافة مناحي التنمية، وعلى رأسها تحقيق الهدف السادس من أهداف التنمية المستدامة، كما وضعت الدولة الخطة الإستراتيجية لإدارة

انعكست الأولوية التي تُولها مصر لقضايا المياه في الرؤية الشاملة «مصر ٢٠٣٠»، التي تبنتها الحكومة المصرية، والتي تتضمن برنامجًا وطنيًا طموحًا موجهًا لكافة مناحي التنمية، وعلى رأسها تحقيق الهدف السادس من أهداف التنمية المستدامة، كما وضعت الدولة الخطة الإستراتيجية لإدارة الموارد المائية حتى عام ٢٠٣٧ باستثمارات تتجاوز ٩٠ مليار جنيه مصري.

الموارد المائية حتى عام ٢٠٣٧ باستثمارات تتجاوز ٩٠ مليار جنيه مصري. ووضعت الحكومة نصب عينيها حُسن استغلال وإدارة المياه وترشيد استخدامها وتعظيم العائد منها لا سيما مع ندرة موارد المياه، فنصيب الفرد من المياه في مصر لا يتجاوز ٥٦٠ م٣ سنويًا، بينما عزّفت الأمم المتحدة الفقر المائي بأنه ١٠٠ م٣ للفرد سنويًا. وتعد مصر من أكثر الدول جفافًا والأعلى من بين دول العالم اعتمادًا على مصدر أوحده للمياه يتمثل في نهر النيل الذي يوفر ٩٨٪ من احتياجات مصر المائية.

وتولي الحكومة أولوية خاصة لتحسين خدمات مياه الشرب و الصرف الصحي ومد الخدمة والتوسع فيها بالمناطق المحرومة، وتحسين النظم التشغيلية وأداء مقدمي الخدمة برفع كفاءة شركات مياه الشرب والصرف الصحي لترشيد استخدام الموارد المتاحة حاليًا، إلى جانب تنمية موارد مائية جديدة، وتعزيز الإطار المؤسسي من خلال ضبط الأطر المؤسسية والتشريعية ذات الصلة.

ومنذ عام ٢٠١٤ وحتى شهر يوليو ٢٠٢٠ تم الانتهاء من تنفيذ ١١٣١ مشروعًا لمياه الشرب والصرف الصحي بالمدن والمناطق الريفية، بتكلفة نحو ١٢٤ مليار جنيه، بالإضافة إلى تنفيذ ٥٧٩٢ مشروع إحلال وتجديد، بتكلفة نحو ٩ مليارات جنيه، وتنفيذ ١٧٦٤٢٤ وصلة منزلية، بتكلفة ٦٠٠ مليون جنيه، و٢٠٠ مشروع مد وتدعيم بجميع المحافظات على مستوى الجمهورية بتكلفة ٤٥٥ مليون جنيه، بجانب ٤٠ مليار جنيه تكلفة مشروعات المياه والصرف بالمدن الجديدة، ليصبح إجمالي ما تم إنفاقه بقطاع المياه والصرف خلال الفترة من ٢٠١٤ وحتى ٢٠٢٠ نحو ١٧٤ مليار جنيه.

وفي ضوء ما سبق يستعرض هذا التقرير الدور المحوري لمصر في إطار الأمم المتحدة لتناول قضايا المياه، وجهود الدولة في توفير مياه الشرب النقية، وتوفير خدمات الصرف الصحي، ثم يتناول التوسع في محطات تحلية مياه البحر لتوفير احتياجات الشرب، وأخيرًا يستعرض دور جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، وأبرز جهود الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي.

أولاً: الدور المحوري لمصر في إطار الأمم المتحدة لتناول قضايا المياه

- تزامناً مع انعقاد اجتماع الأمم المتحدة رفيع المستوى حول المياه في ١٨ مارس ٢٠٢١ قادت الدبلوماسية المصرية، بالتعاون مع عدد من الدول الصديقة، تحركاً على مدار الفترة الماضية لتشكيل مجموعة نواة ضمت ١٧ دولة ممثلة عن مختلف الأقاليم الجغرافية في الأمم المتحدة لصياغة بيان عابر للأقاليم يضع رؤية دولية واضحة إزاء قضايا المياه، ثم تم دعوة العضوية العامة للأمم المتحدة للانضمام له، وتقديمه إلى سكرتير عام الأمم المتحدة، حيث يحدد البيان الأولويات والخطوط الرئيسية لتحركات المنظمة الأممية في مسار متابعة تنفيذ الهدف السادس من أهداف التنمية المستدامة المعني بالمياه.
- أسفرت التحركات الدبلوماسية المصرية المكثفة عن توقيع -حتى تاريخه- ١٦٤ دولة على البيان في سابقة ذات دلالات بالغة ومؤثرة على مسار التعامل الدولي مع قضايا المياه، ويقدم البيان رؤية موحدة للعمل الدولي متعدد الأطراف في مجال المياه بعد أن عانى طويلاً من تشتت وتباين كبير في الرؤى في ظل الحساسية العالية لقضايا المياه على المستويات الإقليمية والدولية.

- يؤكد البيان على محددات الموقف المصري من قضايا المياه، ويركّز على أزمة سُحج وندرة المياه وأثارها العميقة على دول النُدرة المائية والحاجة لاتخاذ تدابير عاجلة لدعم هذه الدول، ويتطرق البيان إلى حتمية التعاون العابر للحدود اتصالًا بالمجاري المائية، وضرورة توفّر الإرادة السياسية لتحقيق ذلك، وإعمال جهود الوساطة ومفاوضات المياه الفعّالة لتلافي النزاعات وتحقيق الاستقرار الإقليمي، كما يتناول البيان أبعادًا أخرى شملت: تحديات تغير المناخ، والكوارث المرتبطة بالمياه، والإدارة المتكاملة والحوكمة الرشيدة للموارد المائية.
- تتواصل الجهود المصرية لدفع أجندة المياه في الأمم المتحدة والمحافل متعددة الأطراف وتأمين حصولها على الاهتمام اللازم الذي يتسق مع قيمة المياه التي لا تُقدر بثمن، والتي ترتبط ببقاء الإنسان وحياة الشعوب بأسرها. وتؤكد مصر دومًا على ضرورة إعلاء مبادئ التعاون والتضامن الدولي وتجنب التناحر والاستقطاب عند التعامل مع التحديات الجسيمة في ملف قضايا المياه. كما تؤكد مصر على ضرورة الالتزام بمبادئ القانون الدولي ذات الصلة، وفي مقدمتها قاعدة عدم إحداث ضرر جسيم بالاستخدامات المائية للدول المشاطئة للأنهار الدولية، ومبدأ الإخطار المسبق والتشاور.
- شارك السيد رئيس مجلس الوزراء في اجتماع الأمم المتحدة رفيع المستوى حول المياه الذي عقد في ١٨ مارس ٢٠٢١، وهو ما يوضح الأولوية التي توليها الدولة المصرية لقضايا المياه، ومصالحها الحيوية ذات الصلة، على الساحتين الإقليمية والدولية، وأعرب السيد رئيس مجلس الوزراء عن قلق مصر حكومة وشعبًا من التطورات الأخيرة ذات الصلة بملف سد النهضة الإثيوبي. كما عبر عن الأسف الشديد لعدم توصل المفاوضات التي جرت في أطر مُتعددة لسنوات ممتدة بمشاركة وسطاء وشركاء دوليين وبرعاية أشقاء أفارقة إلى الاتفاق المنشود، بل على العكس فإن السنوات الماضية شهدت نهجًا إثيوبيًا يسعى لفرض الأمر الواقع واتخاذ إجراءات أحادية، دون مراعاة لحقوق ومصالح دولتي المصب، وهو ما تجسد في قيام إثيوبيا بالبدا في ملء سد النهضة في العام الماضي، وكذلك في إعلانها عن أنها سوف تستمر في عملية الملء خلال صيف العام الجاري، حتى وإن لم تتوصل الدول الثلاث إلى اتفاق، مشددًا على أن هذا الإجراء يُخالف كافة الالتزامات والقواعد الدولية، ويهدد بإلحاق أضرار جسيمة بمصالح مصر والسودان.

ثانيًا: جهود الدولة في توفير مياه الشرب النقية

- وضعت وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية خطة لقطاع مياه الشرب تعمل على تحقيق أربعة أهداف رئيسية: تقليل الفاقد، ورفع ضغط المياه، وإحلال وتجديد الشبكات، ورفع كفاءة الخدمة المقدمة للمواطنين.
- بلغت نسبة التغطية الحالية لمياه الشرب على مستوى الجمهورية حوالي ٩٨,٧ % (١٠٠ % على مستوى الحضر - ٩٧,٤ % على مستوى الريف).
- تبلغ كمية المياه المُنتجة ٣٣,٦ مليون متر مكعب في اليوم، وهو ما يعادل ١٢,٢ مليار متر مكعب في السنة، وتبلغ أطوال الشبكات ١٨٠ ألف كيلو متر.
- تم خلال العامين الماضيين تنفيذ ٧٥ مشروع مياه شرب بطاقة ١٧٤٧ ألف متر مكعب في اليوم بطول شبكات ١٢٠٠ كيلو متر. وبلغ عدد المستفيدين بمشروعات مياه الشرب ١٠ ملايين مواطن، بتكلفة حوالى ١٠ مليارات جنيه.

تم خلال الأربع سنوات الماضية تنفيذ خطة لترشيد استهلاك المياه، وذلك من خلال التوسع في تركيب العدادات (مسبوقة الدفع، والكودية)، والتوسع في إتاحة واستخدام القطع الخاصة الموفرة.

تم وضع خطة للتوعية بترشيد الاستهلاك وتوعية المواطنين بأهمية الترشيد وتقليل الفاقد من مياه الشرب في جميع المجالات للحفاظ على هذا المصدر الحيوى غير المتجدد، حيث أطلقت الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي حملات توعية جماهيرية في القرى الأشد فقراً على مستوى الجمهورية في إطار الاحتفال باليوم العالمي للمياه، كما تم إطلاق حملة قومية لترشيد استهلاك المياه بالشراكة مع وزارة معنية وعلى قنوات التواصل الاجتماعي، هذا إضافة إلى أنه تم اعتماد مادة علمية كمنهج تعليمي إضافي لطلبة المرحلة الابتدائية لغرس ثقافة الترشيد لدى طلبة المدارس بالتعاون مع مركز تطوير المناهج التابع لوزارة التربية والتعليم، وتم تطبيق المادة التعليمية في عدد (٥٨٤٨) مدرسة في جميع المحافظات، وبلغ إجمالي عدد المستفيدين من المادة العلمية (٩٨٤٠٠) طالب.

تم خلال العامين الماضيين تنفيذ ٧٥ مشروع مياه شرب بطاقة ١٧٤٧ ألف متر مكعب في اليوم بطول شبكات ١٢٠٠ كيلو متر. وبلغ عدد المستفيدين بمشروعات مياه الشرب ١٠ ملايين مواطن، بتكلفة حوالى ١٠ مليارات جنيه.

ثالثاً: جهود الدولة في توفير خدمات الصرف الصحي

- يستهدف برنامج عمل الحكومة الوصول بنسبة تغطية الصرف الصحي في المدن بنهاية ٢٠٢٢ إلى ١٠٠٪ وفي الريف إلى ٦٠٪.
- بلغت نسبة التغطية الحالية لمياه الصرف الصحي في المدن ٩٦٪ (وكانت ٧٩,٢٪ في عام ٢٠١٤)، وفي القرى ٣٨٪ (وكانت ١٢٪ في عام ٢٠١٤).
- تبلغ التكلفة المتوقعة للوصول إلى نسبة ١٠٠٪ لخدمة الصرف الصحي بجميع المناطق الريفية على مستوى الجمهورية ٣٠٠ مليار جنيه.
- تبلغ الطاقة التصميمية لمحطات معالجة الصرف الصحي ١٦,٢ مليون م^٣/يومياً والطاقة الفعلية ١٣,٤ مليون م^٣/يومياً، أي ما يعادل ٤,٩ مليار م^٣/سنة، وأطوال الشبكات ٥٥ ألف كم.
- استفاد من مشروعات الصرف الصحي ١٦ مليون مواطن، بإجمالى تكلفة ١٥ مليار جنيه.
- توسعت الحكومة في إنشاء محطات معالجة الصرف الصحي بمحافظة الصعيد، حيث تم إنشاء ٥٣ محطة للمعالجة الثنائية والثلاثية المطورة لمياه الصرف الصحي لمحافظة (أسيوط، وأسوان، والفيوم، والمنيا، وبنى سويف، وسوهاج، والأقصر) بطاقة إجمالية قدرها ١,٢ مليون متر مكعب في اليوم بتكلفة ٩ مليارات جنيه، بالإضافة للعديد من المحطات التي تم تنفيذها في باقي المحافظات واستفاد منها ٨,٣ مليون مواطن.
- تم تحسين جودة مياه الصرف الصحي المعالج في باقي محافظات الجمهورية بما يسمح بالخلط وإعادة الاستخدام في الزراعة، والاستفادة من معالجة مياه المصارف لاستخدامها في الزراعة.

- يتم حالياً تنفيذ محطات الصرف الصحي بأعلى كفاءة ممكنة بحيث لا تشكل أى مشكلة على البيئة المحيطة.
- يتم استخدام تكنولوجيات مختلفة لتوصيل خدمات الصرف الصحي للمناطق الريفية، ويتم حالياً إنشاء جميع المحطات بالموصفات القياسية، وتوجد بها معامل مركزية، للتأكد من جودة الخدمة المقدمة.

رابعاً: التوسع في محطات تحلية مياه البحر لتوفير احتياجات الشرب

- يتم تعظيم الاستفادة من الموارد المائية المتاحة من خلال توفير مصادر بديلة لمياه الشرب وتحلية المياه بالمحافظات الساحلية، والتي أصبحت أحد توجهات الدولة في ظل ندرة المياه، وكذلك محطات المياه الجوفية.
- وضعت وزارة الإسكان إستراتيجية التوسع في محطات تحلية مياه البحر لتوفير احتياجات مياه الشرب «٢٠٢٠-٢٠٥٠». وتتضمن الإستراتيجية أربعة محاور أولها: توفير الاحتياجات المائية لحل المشاكل الحالية ومواجهة الزيادة السكانية المستقبلية للمجتمعات السكانية القائمة، وثانيها: توفير الاحتياجات المائية البديلة لإيقاف نقل مياه الشرب إلى بعض المحافظات الساحلية، وثالثها: توفير الاحتياجات المائية البديلة للمياه السطحية عن طريق توسعة المحطات القائمة، ورابعها: توفير الاحتياجات المائية المطلوبة للتنمية العمرانية، وتم تقسيم الخطة إلى ست مراحل، كل مرحلة مدتها خمس سنوات.
- تضاعفت كمية مياه البحر المحلاة ١٠ مرات، حيث كانت ٨٠ ألف متر مكعب في اليوم في عام ٢٠١٤، وأصبحت حالياً ٨٠٠ ألف متر مكعب في اليوم.

خامساً: دور جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

- تم إنشاء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بالقرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ كجهة رقابية بهدف تحقيق التوازن بين مقدمي ومتلقي الخدمة؛ للارتقاء بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال تحقيق التوازن بين مصالح جميع الأطراف في إطار من المبادئ العامة المتمثلة في الشفافية والكفاءة وحماية حقوق المستهلكين، حيث يُنَاط بالجهاز الأدوار الآتية:
 ١. **مراقبة جودة المياه:** وذلك من خلال تجميع عينات من مواقع إنتاج المياه بالمحافظات وتحليلها بمعرفة معامل الجهات العلمية المحايدة، وإصدار التقارير عن موقف جودة مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي بالمحافظات، والمرور الميداني على المعامل المركزية والفرعية ومعامل المحطات الموجودة لدى مقدمي الخدمة، والمقارنة بين النتائج من خلال التقارير التي يصدرها الجهاز للوقوف على التحسن في جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي.
 ٢. **اعتماد مشغلي مرافق مياه الشرب والصرف الصحي:** حيث تم إعداد برنامج لتحديد وبناء وقياس قدرات مديري ومشغلي محطات مياه الشرب والصرف الصحي ومحلي معامل مرافق مياه الشرب والصرف الصحي، وكذلك الشبكات، ومنح شهادات الاعتماد لهم.
 ٣. **حماية المستهلك:** وذلك من خلال متابعة وحصر وتصنيف شكاوى المستهلكين عبر الوسائل المتنوعة، والزيارات الميدانية على الطبيعة لبحث شكاوى مياه الشرب والصرف الصحي، ومراجعة

إدارات ومراكز خدمة العملاء للوقوف على مستوى تقديم الخدمات والتطور في الأداء، وتعديل السلوكيات السلبية ودعم السلوكيات الإيجابية في تعامل المجتمع مع قضايا مياه الشرب والصرف الصحي وزيادة الوعي لدى المستهلكين، وقياس درجة الرضاء عن خدمات مياه الشرب والصرف الصحي.

سادسًا: أبرز جهود الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي:

تولي الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي اهتمامها بتقديم خدمة متميزة لكل المستهلكين في محافظات الجمهورية من خلال البرامج والمجالات الآتية:

١. **اللائحة التجارية الموحدة:** وضعت الشركة القابضة لائحة تجارية موحدة تتعلق بإجراءات التعاقد لتوصيل الخدمات لضمان تطبيق مبادئ النزاهة أثناء إنهاء جميع الإجراءات والتعاقد مع المستهلكين، وأتاحت تقسيط الديون والمتأخرات المستحقة لشركات المياه على فواتير الاستهلاك تسهيلاً للمواطنين، علاوة على تبسيط وميكنة جميع الأعمال الخاصة بالإجراءات داخل مراكز خدمة العملاء لضمان سرعة إنهاء الإجراءات، ومد مواعيد العمل لمراكز خدمة العملاء ببعض المحافظات، والعمل أثناء العطلات لتقديم كافة الخدمات للعملاء في ظل جائحة كورونا.

٢. **مجال الارتقاء وتحسين خدمات مياه الشرب والصرف الصحي:** تم توفير مراكز خدمة عملاء متطورة، وسيارات ومراكز خدمة عملاء متنقلة، وفتح منافذ في النوادي الرياضية، واستحداث قنوات ومنصات تكنولوجية لتكثيف التواصل وتلقي الشكاوى وتقديم الخدمات للمواطنين منها (الخط الساخن- facebook - whatsapp - تطبيق التليفون المحمول 125-HCWW)، وتوفير خدمة التوصيل للمنازل (Delivery) للمرضى وكبار السن من راغبي عمل تعاقدات جديدة.

٣. **مجال الشراكات:** تم تأسيس الاتحاد النوعي المصري لمياه الشرب والصرف الصحي في ديسمبر ٢٠٢٠ لتعزيز دور المجتمع المدني لدعم مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي، ويكون قناة للتعاون بين شركات المياه والجمعيات الأهلية. كما تم تنفيذ مشروع «مدارسنا صحية» بالشراكة مع كل من اليونيسيف ووزارة التربية والتعليم لإعادة تأهيل ورفع كفاءة دورات المياه بمدارس التعليم الأساسي في القرى الريفية وذلك لخفض نسبة التسرب من التعليم.

٤. **مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه الأسر الأشد فقرًا:** تم القيام بمسح مجتمعي للقرى المستهدفة من مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي لتحديث بيانات العملاء وتوقيعها بخرائط نظم المعلومات الجغرافية، يحدد هذا المسح -على سبيل المثال- مستوى دخل المواطنين، والمستوى الثقافي والتعليمي مما يساعد في الخروج بنتائج ومعلومات شاملة تسهم في وضع تصور لمنهجيات التواصل وتقديم الخدمات طبقًا لهذه المخرجات. كما تم تخفيض ثمن الوصلات المنزلية لمياه الشرب والصرف الصحي، والتي قامت بتنفيذها الجمعيات الأهلية لصالح الأسر الأشد فقرًا بالقرى الريفية.

٥. **مجال الرقابة والمتابعة لرفع كفاءة وضمان جودة الخدمة:** تم ميكنة جميع أعمال الإدارات المعنية بالاتصال والتواصل وخدمة المواطنين بهدف التخطيط والمتابعة والتقييم ورصد النتائج من خلال برنامج: (DROPS - Digital Reporting & Operational Planning System)، إضافة إلى عمل استطلاعات رأي شهرية ودورية للوقوف على أولويات ومقترحات المواطنين أولاً بأول، والمتابعة التليفونية مع العملاء للتأكد من جودة الخدمة المقدمة عبر جميع قنوات تقديم الخدمات والشكاوى.