

## مقدمة

تسعى أمانة عمان الكبرى الى تطوير خدماتها وتسريع إجراءاتها، وإتاحة المجال لتطبيق خدمات متنوعة تلبي كافة إحتياجات العملاء لتتال رضاهم، مع المحافظة على المرونة والأستدامة، مستوعبة المتطلبات الحالية والمستقبلية لعمان لجعلها مدينة منظمة وجاذبة وذات بيئة صحية وسليمة، وذلك من خلال تقديم خدمات رقابة صحية ومهنية ذات جودة وكفاءة عاليتين للوصول الى رقابة ذاتية لمواطني عمان لتكون مناسبة للعيش والعمل.

ومن أجل تحقيق ذلك، أصبح لزاماً علينا العمل على وضع إجراءات عمل قياسية مستندة إلى رؤيتنا ورسالتنا ضمن أهداف وبرامج قصيرة وبعيدة المدى ترتكز إلى العمل المؤسسي وتسود فيها ثقافة الإدارة المبدعة والتخطيط المدروس، وتساهم في تطوير الاستثمار وتوجيهه وتتبعكس بالتالي على تحسين الوضع الصحي العام لمدينة عمان متوافقا مع الرؤى الملكية السامية للمدينة.

تعتبر إدارة الرقابة الصحية والمهنية أحد الأطراف الهامة في العملية التفتيشية والتي يعتمد على كفاءتها نجاح عملية التفتيش، وذلك لكونها تمد المفتشين بقاعدة البيانات وتعمل على تنمية قدراتهم من خلال التدريب المستمر والمتطور. كما تمارس دوراً هاماً يتمثل في متابعة إجراءات الإلزام والملاحقة القانونية للمنشآت الصناعية، ولذلك جاءت فكرة إعداد دليل التفتيش لإيجاد فلسفة ومعايير موحدة يتبناها ويطبقتها جميع العاملين في مجال الرقابة والتفتيش بأمانة عمان، موضحةً بإجراءات وتعليمات موحدة مطبقة من خلال الأقسام الصحية في مناطق أمانة عمان الكبرى، حيث تم وضع سياسات متعلقة بالتفتيش الصحي والمهني يجب أن تلتزم بها الإدارة لضمان التجانس في العملية التفتيشية، مثل خدمة التفتيش وجلب العينات والتنسيق بين جهات التفتيش، ومراعاة حقوق المنشأة وتقديم المساعدة لتشجيع المنشآت على تحقيق الالتزام بالشروط، ووضع تعليمات موحدة لإجراء التحاليل وفحص العينات للمواد الغذائية والمياه والعصائر التي يتم جلبها من قبل المفتشين إستنادا للمواصفات والمقاييس الأردنية والمرجعيات العلمية العالمية المعمول بها ووضعها بدليل موثق يلتزم به كافة المفتشين ويتم تحديثه كلما دعت الحاجة لذلك.

أمين عمان الكبرى



## قائمة المحتويات الرئيسية

---

الباب الأول: الدليل الإرشادي

الباب الثاني: إجراءات العمل المعيارية

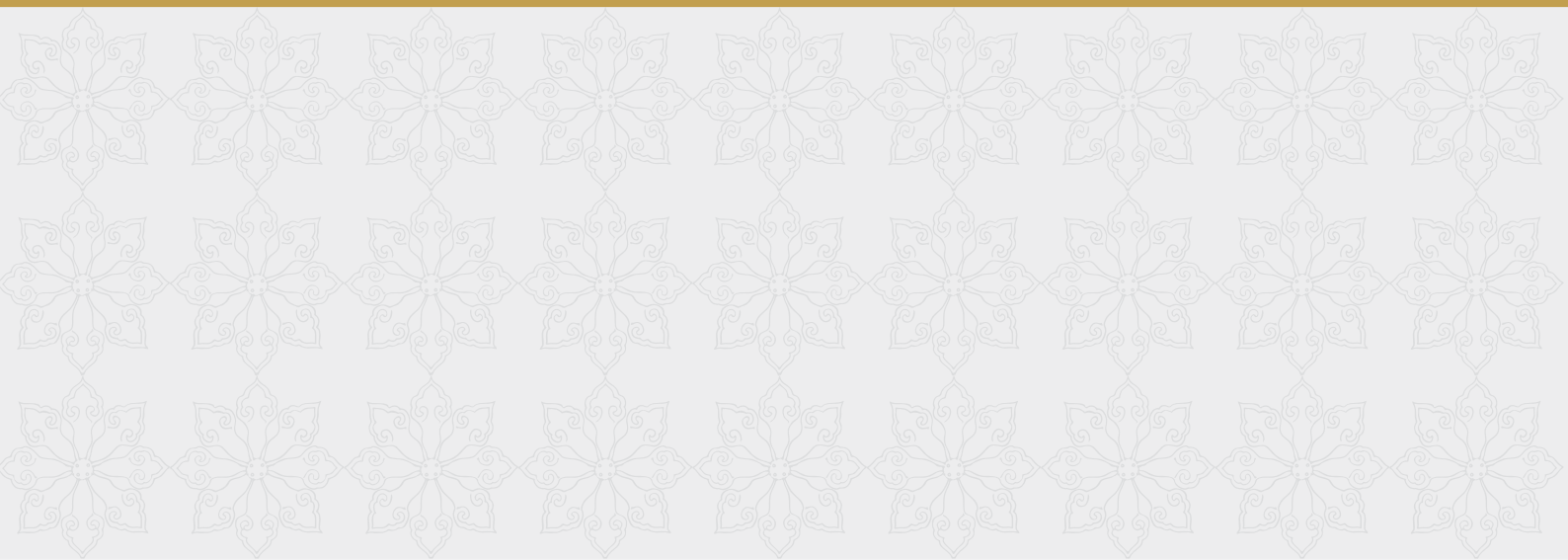
الباب الثالث: النماذج والتقارير

الباب الرابع: كتيب المهارات اللازمة للمفتش



# الباب الأول

# الدليل الإرشادي





البرنامج الوطني لتطوير التفتيش على الأعمال

أمانة عمان الكبرى

دليل التفتيش لمراقبي الصحة  
ومفتشي المهن

«الدليل الإرشادي»

حزيران ٢٠١٣





# المحتويات

١-١	الفصل الأول: الإطار القانوني
١-١	١.١ القوانين الرئيسية
٣-١	٢.١ الأنظمة
٤-١	٣.١ التعليمات
٤-١	٤.١ قوانين ذات علاقة
٦-١	٥.١ محكمة امانة عمان
٦-١	٦.١ الإدارة الحكيمة
١-٢	الفصل الثاني: الإطار الاقتصادي
١-٣	الفصل الثالث: الإطار المؤسسي لأمانة عمان الكبرى
١-٣	١.٣ الرؤية
١-٣	٢.٣ الرسالة
١-٣	٣.٣ الأهداف العامة
١-٣	٤.٣ مهام وصلاحيات أمانة عمان
٢-٣	٥.٣ الهيكل التنظيمي والموظفون
١-٤	الفصل الرابع: الإطار المؤسسي لدائرة الرقابة الصحية والمهنية
١-٤	١.٤ الرؤية
١-٤	٢.٤ الرسالة
١-٤	٣.٤ الأهداف
٢-٤	٤.٤ الهيكلية والتنظيم
٢-٤	٥.٤ الموظفون والموارد
٢-٤	٦.٤ المهام المؤسسية
٣-٤	٧.٤ الصلاحيات المؤسسية
١-٥	الفصل الخامس: الواجبات والصلاحيات للمفتشين
١-٥	١.٥ وظائف المفتشين في دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان
١-٥	٢.٥ واجبات وصلاحيات مراقبي الصحة ومفتشي المهن
٢-٥	٣.٥ مصادر السلطة
٣-٥	٤.٥ المؤهلات الوظيفة
٤-٥	٥.٥ حماية المفتشين

١-٦	الفصل السادس: تفتيش الرقابة الصحية والمهنية
١-٦	١.٦ طبيعة تفتيش الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان وأغراضه
٢-٦	٢.٦ القطاعات الخاضعة للرقابة الصحية والمهنية
٢-٦	٣.٦ أغراض تفتيش الرقابة الصحية والمهنية
٥-٦	٤.٦ الاعتراض
١-٧	الفصل السابع: أساليب وأدوات التفتيش الحديثة
١-٧	١.٧ التفتيش الموحد
١-٧	٢.٧ التفتيش الذاتي
٢-٧	٣.٧ تفتيش الأنظمة
٢-٧	٤.٧ تفتيش الحوادث
٢-٧	٥.٧ تفتيش القائمة الذهبية
٣-٧	٦.٧ الزيارات المعلنة والزيارات الفجائية
١-٨	الفصل الثامن: التخطيط لزيارات التفتيش الميداني وتنفيذها
١-٨	١.٨ التخطيط العام
٣-٨	٢.٨ التخطيط السنوي للتفتيش
٣-٨	٣.٨ التخطيط الشهري للتفتيش
٤-٨	٤.٨ برامج العمل الأسبوعية
٤-٨	٥.٨ توفر قاعدة بيانات بالمنشآت المشمولة
٤-٨	٦.٨ الإعداد للتفتيش الميداني وتنفيذه
٨-٨	٧.٨ الاتساق والتماثل
١-٩	الفصل التاسع: تقييم المخاطر
١-١٠	الفصل العاشر: ميثاق السلوك
١-١٠	١.١٠ الغايات
١-١٠	٢.١٠ إطار السلوك
٤-١٠	٣.١٠ إجراءات تقديم الشكاوى
٥-١٠	٤.١٠ المراجعة الدورية

## الفصل الأول: الإطار القانوني

يستند تفتيش الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى إلى إطار قانوني يتشكل من مجموعة من القوانين والأنظمة والتعليمات التي تطورت على مدى الستة عقود الماضية. يلخص هذا الفصل الإطار القانوني الناظم لعمليات تفتيش الرقابة الصحية والمهنية في عمان، ويتضمن:

- ملخص للقوانين الرئيسية.
- ملخص لأهم الأنظمة.
- ملخص لأهم التعليمات.
- ملخص لأهم القوانين ذات العلاقة.
- محكمة أمانة عمان.

### ١.١ القوانين الرئيسية

#### ١.١.١ قانون البلديات لسنة ٢٠١١

حددت المادة ٤٠ من قانون البلديات رقم (١٣) لسنة ٢٠١١ مهام وصلاحيات البلديات، وبما فيها أمانة عمان الكبرى. وفيما يلي ملخص لأهم المهام والصلاحيات الواردة في هذا القانون والخاصة بمجالات الرقابة الصحية والمهنية:

١. الاسواق العامة: تنظيم الاسواق العامة وإنشاؤها وتعيين أنواع البضائع التي تباع في كل منها أو حظر بيعها خارجها.
٢. الحرف والصناعات: تنظيم الحرف والصناعات وتعيين مناطق خاصة لكل صنف منها ومراقبة المحلات والأعمال المقلقة للراحة أو المضرة بالصحة.
٣. المحلات العامة: مراقبة المطاعم والمقاهي والنوادي والحانات والنوادي الليلية والملاعب ودور التمثيل والسينما والملاهي العامة الأخرى وتنظيمها وتحديد مواعيد فتحها وإغلاقها وطرح واستيفاء رسوم على بيع تذاكرها.
٤. الأغذية: مراقبة الخبز واللحوم والأسماك والفواكه والخضراوات وغيرها من المواد الغذائية واتخاذ الإجراءات لمنع العش فيها وإتلاف الفاسد منها والمساهمة في مكافحة الغلاء.
٥. الصحة العامة: اتخاذ جميع الاحتياطات والإجراءات اللازمة للمحافظة على الصحة العامة ومنع تفشي الأوبئة بين الناس.
٦. الباعة المتجولون والبسطات والمظلات: مراقبة وتنظيم الباعة المتجولين والمصورين المتجولين والحاملين وماسحي الأحذية والبسطات والمظلات.
٧. الوقاية من الأخطار.

#### ٢.١.١ قانون الحرف والصناعات

يشكل قانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣ المرجع القانوني الأول التي تستند إليه عمليات تفتيش الرقابة الصحية والمهنية. ولتنظيم العمل اشترط القانون ممارسة المهن والحرف بترخيص. ونصت المادة (٤) من القانون على «ضرورة أخذ رخصة لتعاطي حرفة مصنفة»، ويكون التصنيف بحسب الجداول المرفقة بالقانون. وحددت هذه المادة متطلبات ترخيص إضافية من مؤسسات مختصة أخرى لبعض المهن والحرف ذات العلاقة بالأمن أو البيطرة. كما وحددت المادة رقم (٥) «نماذج الرخص وشروطها»، وبما فيها مدة سريانها، وإظهارها، وتحويلها، ونقلها لمكان آخر، وارتباط إصدارها برسوم تدفع للهيئة المحلية.

وحدد القانون مجموعة من الصلاحيات للمسؤولين عن تنفيذ هذا القانون منها ما ورد في المادة (٦) التي حددت الحق في «رفض إصدار الرخص وإلحاق شروط خاصة لها» لوزير الصحة أو من ينييه خطياً أو طبيب البلدية ضمن منطقة اختصاصه، أو لمدير الأمن العام أو من ينييه خطياً. وأعطت المادة رقم (٨) «حق الدخول في جميع الأوقات إلى أي مكان صدرت بشأنه رخصة لتعاطي حرفة مصنفة للتأكد من وقوع أي عمل فيه يعتبر مخالفة لأحكام هذا القانون.» وأعطى القانون هذه الصلاحية إلى كل من:

- «الحاكم الإداري أو مدير أية دائرة حكومية أو أي موظف مفوض من قبل أحدهما خطياً.
- أي طبيب من أطباء وزارة الصحة أو مفتش من مفتشيها أو طبيب البلدية.
- أي مفتش من مفتشي البلدية فوضه المجلس البلدي أو أمره كتابه في الأماكن الواقعة ضمن منطقة البلدية أو المجلس البلدي.
- أي مأمور بيطري في وزارة الزراعة أو المجلس البلدي في الأماكن المدرجة في الصنف الثالث من الجدول الملحق بهذا القانون.»

هذا وقد نظم القانون الدخول لحماية أصحاب المحال المختلفة، فقد حددت المادة (٨) ضرورة ما يلي:

- «يجب أن يعين في تفويض الدخول الخطي الصادر بمقتضى هذه المادة المحال الخاصة أو صنف المحال التي يجوز الدخول إليها.

إذا كان لدى أي شخص حق الدخول، بمقتضى الفقرة السابقة إلى المحال المرخصة بتعاطي حرفة مصنفة فيها، ولديه سبب معقول يحمله على الاعتقاد بأن الحرفة مصنفة ويتم التعاطي بها بدون رخصة في محل تسري عليه أحكام هذا القانون، فإنه يحق له أن يدخل هذا المحل في أي وقت من الأوقات للتحقق من ذلك، ويجب عليه أن يحصل على مذكرة من قاضي الصلح أو المدعي العام تخوله الدخول إلى ذلك المحل إذا كان بيت سكن.»

وفيما يتعلق العقوبات، حددت المادة (٩) ماهية الجرائم والعقوبات المخالفة لأحكام هذا القانون. بينت على أنه يعاقب بالحبس مدة لا تتجاوز الثلاثة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز الخمسين ديناراً أو بكلتا العقوبتين معا كل من ارتكب في أية منطقة يسري عليها هذا القانون أحد الأفعال التالية:

- تعاطي حرفة مصنفة بدون رخصة أو خالف أي شرط من شروط الرخصة.
- مخالفة أي حكم من أحكام الفقرتين (٣ و ٤) من المادة (٥) من هذا القانون.
- عرض للبيع أي مادة قابلة للتلويث أو نقل هذه المادة بقصد البيع دون غطاء أو دون أن يراعي النظافة أو التعليمات بشأن المحافظة عليها من التلويث.
- عرض للبيع أي مادة غذائية تالفة غير صالحة للأكل أو فقدت عناصرها الغذائية.
- لم يراعي النظافة التامة والأمور الصحية في المحلات أو المعامل أو المؤسسات التي يتعاطى حرفة فيها أو أدخل بالنظام أو الأمن العام.

إذا كانت المخالفة بسبب عدم الحصول على الرخصة فعلى المحكمة أن تحكم بإغلاق المحل الذي ارتكبت فيه المخالفة إلى أن يحصل مشغله على ترخيص بتعاطي تلك الحرفة، أما في الأحوال الأخرى فللمحكمة أن تحكم بإغلاق المحل مؤقتاً للمدة التي تراها حسب نوع المخالفة وجسامتها وما حصل أو ما قد يحصل بسببها من ضرر.

إذا تكررت المخالفة، تتضاعف العقوبة، وللمحكمة أن تحكم المحل الذي تمت فيه المخالفة بصورة دائمة أو مؤقتة بالمدة التي تراها.

كما وأعطت المادة (١٠) من القانون صلاحيات إغلاق المحل ريثما يصدر حكم المحكمة إلى الحاكم الإداري الذي يقع المحل في لوائه، بناء على طلب طبيب الصحة.

اشترطت المادة (٣) تعاطي أية مهنة في مدينة عمان برخصة بدفع الرسم المستحق عليها بمقتضى هذا القانون. كما وحدد القانون بأن «الترخيص الصادر لأي نشاط تجاري أو صناعي أو سياحي بموجب قانون آخر ينظم ذلك النشاط» لا يعفي من «الحصول على الرخصة وفقا لأحكام هذا القانون ودفع الرسم المقرر بموجبه، وذلك بالإضافة إلى الرسم المقرر بمقتضى ذلك القانون». وأعطى القانون مجموعة محددة من المهن من الترخيص ودفع الرسوم. وحدد تسجيل ورسوم ترخيص الشركة، ونص على عدم جواز تحويل الرخصة «إلى أي شخص آخر إلا في الأحوال المنصوص عليها في هذا القانون». هذا وحددت المادة (٦) آليات تقديم طلب الرخصة إلى الأمين وفق نماذج مقرة لهذه الغاية، وبأن يتم توفير المستندات والبيانات المطلوبة لغايات الترخيص وفق مدة محددة. ويصدر الأمين الرخص المستوفية للشروط المنصوص عليها قانونا. وتحدد شروط منح الرخص بتعليمات يصدرها المجلس.

وحددت المادتان (٧) و(٨) الشروط لتكون الرخصة صالحة، بما في ذلك «تعاطي المهنة في الموقع المحدد في الرخصة» وبأنه لا يجوز نقل المحل إلى موقع آخر تجوز ممارسة تلك المهنة فيه إلا بموافقة الأمين، وبعد «دفع صاحب المحل رسما مقطوعا قدره دينار واحد». وفيما يخص تغيير نوع المهنة، فحددت المادة (٧) جواز ذلك بموافقة الأمين بشروط جواز ممارسة المهنة الجديدة في موقع المحل، وعلى «أن يدفع الفرق في الرسم بين المهنتين على أن لا يقل عن دينارين في أية حالة من الحالات». وبخصوص مدة سريان الرخصة، فقد حددته المادة (٨) لمدة سنة تبدأ من الأول من كانون الثاني وتنتهي في الحادي والثلاثين من كانون الأول.

وفيما يخص تجديد الرخص فقد حددت المادة (١٠) مواعيد تقديم الطلبات وفق النماذج المعتمدة خلال شهري كانون الثاني وشباط من السنة. وأعطت المادة للأمين الحق في تمديد هذه المدة لشهر واحد على الأكثر. وحددت المادة الرسوم الإضافية المترتبة على تجديد الرخصة في حال عدم الالتزام بموعد التجديد المقرر. ونصت أنه في حال عدم الرغبة بتجديد رخصة المهنة الصادرة أو الذين يتوقفون عن ممارسة المهنة خلال السنة إعلام الأمانة خطيا.

وحددت المادة (١٣) الصلاحيات الخاصة بالتفتيش، والإغلاق، وتدقيق الرخص والاستفسار. فلأمين «في أي وقت إجراء التفتيش على المحلات للتحقق من مراعاة أصحابها لأحكام هذا القانون والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبه، وله أو لنائبه إصدار القرار بإغلاق أي محل تمارس فيه المهنة دون ترخيص إغلاقا مؤقتا إلى حين قيام المخالف بالحصول على الرخصة أو تجديدها أو إلى أن تصدر المحكمة قرارا بتبرئته من المخالفة شريطة أن يكون قد أُنذر بالحصول على الرخصة قبل صدور قرار الإغلاق بمدة شهر». كما ونصت هذه المادة على «تعليق الرخصة في مكان ظاهر للعيان من المحل وتبرز لأي موظف مفوض بتطبيق أو تنفيذ أحكام هذا القانون بما في ذلك موظفو ديوان المحاسبة. ولأولئك الموظفين الحق في تدقيق الرخصة وطرح أي سؤال أو استيضاح على صاحبها بشأنها».

كما حددت المادة (١٥) العقوبات الخاصة بالمخالفات لأحكام هذا القانون، وبينت كذلك محكمة أمانة العاصمة تختص بالنظر في الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون.

## ٢.١ الأنظمة

### ١.٢.١ جدول رسوم الحرف والصناعات

قرر مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة بتاريخ ١٩/١/١٩٩٣ بالاستناد إلى المادة (٧) من قانون الحرف والصناعات رقم ١٦ لسنة ١٩٥٣، والتي تعطي الصلاحية لوزير الصحة، بموافقة مجلس الوزراء، بتعديل الجداول الملحقة بالقانون، الموافقة على جدول رسوم الحرف والصناعات الملحق بقانون الحرف والصناعات والعمل بها من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية. وحددت الرسوم بحسب التصنيف الخاص بالمهن والحرف والذي يتضمن ما يلي:

الصنف الأول: الحرف والصناعات التي لها علاقة بالصحة العامة من مخابز ومحال بيع الاغذية ومحال إعداد طعام...الخ.  
الصنف الثاني: الحرف والصناعات التي لها علاقة بالأمن والنظام العام من محال تصنيع وبيع الخمر والمطاعم والفنادق...الخ.

الصف الثالث: المحال التي تحتاج إلى إشراف بيطري من أسواق الحلال والمسالخ والمزارع... الخ.

٢.٢.١ نظام منع المكاره ورسوم جمع النفايات داخل حدود أمانة عمان الكبرى لسنة ٢٠٠٩

صدر نظام منع المكاره ورسوم جمع النفايات داخل حدود أمانة عمان الكبرى لسنة ٢٠٠٩ بمقتضى المادة (٤٠) من قانون البلديات رقم (١٤) لسنة ٢٠٠٧. وحظرت المادة (٣) «على أي شخص أن يحدث أيا من المكاره المنصوص عليها في هذا النظام داخل حدود الامانة.» وحددت المادة (٤) ما يعتبره النظام مكاره في عدة أنشطة بالإضافة للحفر والاسطبلات وطرح النفايات وأي عمل يؤدي للتلوث.

هذا، ومنحت المادة رقم (٥) الصلاحيات «لمراقب الصحة الدخول إلى أي عفار خلال ساعات النهار والكشف عليه للتأكد من خلوه من أي مكرهه وله الاستعانة بأفراد الضابطة العدلية للكشف على هذه العقارات في أي وقت آخر.»

٣.٢.١ نظام مراقبة وتنظيم الأسواق العامة والحرف والصناعات والمحلات والأعمال المقلقة للراحة العامة والمضرة بالصحة ضمن حدود أمانة عمان الكبرى رقم ١٠٠ لسنة ٢٠٠٩.

نصت المادة (٦) بعدم جواز بيع أو عرض «للبيع أي بضاعة أو سلعة أو اي مادة أو يتعاطى حرفة أو صناعة أو أي عمل مضر بالصحة أو مقلق للراحة العامة إلا في الأسواق العامة أو الأحياء المخصصة لها.» واشترطت المادة (٧) «فيمن يبيع أو يعرض للبيع بضاعة أو سلعة أو أي مادة أخرى أو يتعاطى أي حرفة أو صناعة أو يدير أي محل أو عمل مضر بالصحة أو مقلق للراحة العامة أن يحمل ترخيصاً من السلطات المختصة بمقتضى الاحكام المنصوص عليها في قانون الحرف والصناعات رقم ١٦ لسنة ١٩٥٣ وأن يسدد الرسوم المترتبة عليه للحصول على هذا الترخيص.» وألزمت المادة (٨) كل شخص يحمل رخصة أن يتقيد بجميع الشروط والتعليمات الصحية التي تصدرها الأمانة. كما وألزمت المادة (٩) «حامل الرخصة بوضعها في محل بارز من مكان العمل، وعلى أن يطلع الطبيب او موظفي الامانة عليها عند الطلب وأن يسهل للطبيب أو ذلك الموظف القيام بواجباته.»

ومنحت المادة (١٢) لمجلس أمانة عمان صلاحيات «مراقبة المحلات والأعمال المقلقة للراحة العامة والمضرة بالصحة وله بقرار منه حظر قيام مثل هذه المحلات أو تعاطي مثل هذه الأعمال في شوارع أو أحياء بعينها، وله إنذار مشغلي تلك المحلات والقائمين بتلك الأعمال لإزالة المخالفة خلال مدة معينة.»

### ٣.١ التعليمات

١.٣.١ تعليمات الشروط الصحية للمطاعم والمطابخ العامة

تعليمات صادرة بموجب المادة (٧/ج) من قانون الرقابة على الغذاء المؤقت رقم (٧٩) لسنة ٢٠٠١ وتعديلاتها صادرة عن اللجنة العليا بتاريخ ١١/٥/٢٠٠٨. حدد هدف التعليمات في «ضمان تقديم الوجبات الغذائية وفق شروط وضوابط صحية تكفل وصولها للمستهلكين خالية من التلوث منتجة بمواقع تتوفر فيها الشروط الصحية اللازمة.» كما وحددت التعليمات مجال سريانها على المطاعم والمطابخ العامة. وحددت التعليمات كذلك الاشتراطات العامة لترخيص أماكن ومرافق تداول الطعام.

### ٤.١ قوانين ذات علاقة

١.٤.١ قانون الصحة العامة

هناك مجموعة من المواد الواردة بقانون الصحة العامة رقم (٤٧) لعام ٢٠٠٨، ذات العلاقة بالرقابة الصحية والمهنية. ويمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

١. تعريف المكاره الصحية في الفصل العاشر المادة (٤٩) على أنها الاماكن والأشياء محددة ضمن القانون إذا كانت تلحق الضرر بالصحة والسلامة العامة أو أدت أو قد تؤدي إلى إغلاق الراحة. ويتشابه هذا النص ما هو وارد في نظام منع المكاره المشار إليه سابقاً، مع إضافة النفايات الطبية، السائلة أو الصلبة أو الغازية، الناجمة عن مؤسسات الرعاية الصحية إلا إذا تمت إدارتها بطريقة صحية.

٢. حظرت المادة (٥٠) «تحت طائلة المسؤولية القانونية إحداث أو التسبب بإحداث مكرهه صحية، وللمحكمة أن تقرر إضافة إلى العقوبات المنصوص عليها في هذا القانون إغلاق المحل الذي تصدر عنه أي مكرهه صحية.» ونصت المادة على صلاحيات المدير أو الطبيب الخاصة بتنفيذ القانون والتي تتضمن «إشعار المخالف بضرورة إزالة المخالفة خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام من تاريخ الإشعار أما إذا كان الخطر بالغاً فللمدير أو الطبيب إصدار قرار بإغلاق المحل إلى حين صدور قرار المحكمة بهذا الشأن.

٣. حظر مزاوله الحرف والصناعات الواردة في المادة (٥٤) دون موافقة وزير الصحة أو من يفوضه وبعد الحصول على ترخيص الجهة المعنية. وتضمن ذلك «الباعة المتجولون والأشخاص الذين يزاولون أي حرفة صغيرة كالبقالات والمخابز والمطاعم وما شابهها». بالإضافة إلى «الحرف والأعمال الكبيرة وتشمل المعامل والصناعات والأماكن العامة المعدة لارتياح الناس وما شابهها». وأعطت هذه المادة الوزير «بتنسيب من المدير أو الطبيب ان يلغي الموافقة الممنوحة بموجب أحكام هذه المادة.»

٤. كما ومنحت المادة (٥٥) صلاحيات التفتيش، ونصت على أنه «للموظف المفوض أن يقوم في أي وقت بالتفتيش على أي محل خاص بالأعمال المذكورة في المادة (٥٤) من هذا القانون أو على أي شخص بما في ذلك أي مكان أو سكن إذا كانت تمارس فيه أي من هذه الأعمال.»

٥. نصت المادة (٥٩) على العقوبات الخاصة بمخالفة أحكام هذا القانون «بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة مالية لا تقل عن مائتين وخمسين ديناراً ولا تزيد على ألف دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين.»

#### ٢.٤.١ قانون الرقابة على الغذاء المؤقت وتعديلاته رقم ٧٩ لسنة ٢٠٠١

نصت المادة (٥) على تشكيل «اللجنة العليا للرقابة على الغذاء» في المؤسسة العامة للغذاء والدواء. ويكون أحد أعضائها «مندوب عن أمانة عمان الكبرى يسميه أمين عمان». وحددت المادة (٧) مهام وصلاحيات اللجنة العليا بما يلي:

- أ. اقتراح الخطط والبرامج اللازمة للرقابة على سلامة الغذاء وجودته ورفعها إلى مجلس إدارة المؤسسة لإقرارها.
- ب. اقتراح التعليمات والشروط اللازمة للرقابة الصحية على الغذاء المحلي والمستورد وضمان سلامته وصلاحيته للاستهلاك البشري والتحقق من قيمته الغذائية.
- ج. تحديد الشروط الصحية الواجب توافرها لترخيص أماكن تداول الغذاء وذلك لإصدار الترخيص اللازم وفقاً للتشريعات المعمول بها.
- د. اعتماد إجراءات تقييم المخاطر وتحديد أسس أخذ العينات من المواد الغذائية وحجم هذه العينات وطرق جمعها ونقلها وفقاً للممارسات الدولية المتبعة.
- هـ. اعتماد أنواع الفحوص اللازمة وطرق الاختبار وإجراءات تقييم المطابقة للقواعد الفنية وتدابير الصحة وفقاً للممارسات الدولية المتبعة والتشريعات المعمول بها والتنسيق مع الجهات الرسمية المعنية.
- و. اعتماد الإجراءات والمتطلبات اللازمة لاستعمال المضاف الغذائي.
- ز. اختيار المختبرات اللازمة لغايات الفحوص والتحليل المخبرية للغذاء.»

ونصت المادة (١٥) على منع «تداول الغذاء في المكان قبل الحصول على ترخيص لممارسة هذا العمل وفق الشروط والتعليمات التي يصدرها المدير العام لهذه الغاية.» كما وعرفت المادة (١٧) من القانون الحالات التي يعتبر فيها الغذاء مغشوشاً، وعرفت المادة (١٨) الحالات التي يعتبر الغذاء فيها موصوفاً وصفاً كاذباً.

## ٥.١ محكمة امانة عمان

تعمل محكمة أمانة عمان بالاستناد الى قانون محكمة امانة العاصمة وتعديلاته رقم ٣٩ لسنة ١٩٦١ وهي جهة قضائية وتملك صلاحية قضائية للفصل في الامور الواقعة ضمن اختصاصها. ولخص قانون تشكيل محاكم البلديات رقم ٣٥ لسنة ٢٠٠٦ بما يتعلق بالاختصاص وعلى وجه التحديد رخص المهن، حيث تنص المادة (٤) على ان تختص محكمة البلدية بالنظر في الجرائم التي ترتكب ضمن حدود البلدية خلافا لأحكام القوانين المبينة أدناه وأي قوانين تحل محلها وأي أنظمة صادرة بمقتضى أي منها وحسب مقتضى الحال:

- قانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣.
- قانون البلديات رقم (٢٩) لسنة ١٩٥٥.
- قانون تنظيم المدن والقرى والابنية رقم (٧٩) لسنة ١٩٦٦.
- قانون الصحة العامة رقم (٢١) لسنة ١٩٧١ بالنسبة للجرائم المتعلقة بالمكافحة الصحية ومكافحة الملاريا.
- قانون الزراعة رقم (٢٠) لسنة ١٩٧٣ بالنسبة للجرائم المتعلقة بمكافحة أمراض الحيوان والحجر البيطري وذبح الحيوانات وسلخها.
- قانون السير رقم (٤٧) لسنة ٢٠٠١.
- قانون رسوم خدمات المكاتب المهنية لمدينة عمان رقم (٧) لسنة ١٩٧٧ بالنسبة إلى محكمة أمانة عمان الكبرى.
- قانون رسوم خدمات المكاتب المهنية في المناطق البلدية رقم (٢١) لسنة ١٩٨٥.
- قانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥ بالنسبة إلى محكمة أمانة عمان الكبرى.
- قانون رخص المهن رقم (٢٨) لسنة ١٩٩٩.
- أي تشريع آخر يخول محكمة البلدية بالنظر في الجرائم التي تتناولها أحكامه والتي تقع ضمن حدود البلدية.

## ٦.١ الإدارة الحكيمة<sup>(١)</sup>

حيث أن المفتشين بشكل عام موظفون عامون يقومون على تطبيق القوانين والأنظمة التي تضعها الدولة ضمن نطاق معين، مما يؤدي إلى تأثر منشآت ومواطنين بقراراتهم وتطبيقهم لهذه القوانين، فإن عليهم فهم مبادئ الحوكمة والإدارة الحكيمة، وفيما يلي بعض التعريفات والمبادئ ذات الصلة:

### • الحوكمة

عرفت الحوكمة على أنها الطريقة التي يتم من خلالها ممارسة السلطة في إدارة الموارد السياسية، والإقتصادية والإجتماعية للبلد من أجل تحقيق التنمية (البنك الدولي).

وتم تقديم تعريف أكثر عمومية للمصطلح. فهو يؤكد على أن الحوكمة يمكن تعريفها بصورة عامة على أنها الوسائل التي يتم من خلالها السيطرة أو توجيه نشاط أو مجموعة من الأنشطة، بحيث تقدم نطاقاً مقبولاً من النتائج وفقاً لبعض المعايير الموضوعية (هيرست (Hirst)).

### • الحوكمة الرشيدة

تستلزم الحوكمة الرشيدة الإدارة السليمة للقطاع العام (الكفاءة والفعالية)، والمساءلة، وتبادل المعلومات والشفافية، وإطار قانوني للتنمية (العدالة، وإحترام حقوق الإنسان والحريات).

وتم تقديم تعريف أكثر إقتضاباً للحوكمة الرشيدة على أنها «خلق إطار سياسي فعال يفضي إلى إجراء إقتصادي خاص: أنظمة مستقرة، وسيادة القانون، وإدارة كفؤة للدولة لتكثيف مع الأدوار التي يمكن للحكومات أن تؤديها بالفعل، ومجتمع مدني قوي ومستقل عن الدولة».

١ - المصدر: (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)) و (المجلس الإقتصادي والإجتماعي/الأمم المتحدة).



## • الإدارة العامة

وفقاً لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، فإن الإدارة العامة لها معنيان مترتبان إرتباطاً وثيقاً:

(أ) الآليات المجمع (السياسات، والقواعد، والإجراءات، والنظم، والهيكل التنظيمية، والموظفون وما إلى ذلك) ممولة من موازنة الدولة ومسؤولة عن إدارة وتوجيه شؤون الحكومة التنفيذية، وتفاعلها مع أصحاب المصلحة الآخرين في الدولة والمجتمع والبيئة الخارجية؛

(ب) إدارة وتنفيذ مجموعة كاملة من الأنشطة الحكومية التي تتعامل مع تنفيذ القوانين، واللوائح والقرارات الصادرة عن الحكومة والإدارة المتعلقة بتوفير الخدمات العامة.

## • حوكمة القطاع العام

تم تعريف حوكمة القطاع العام على أنها نظم القوانين، والقواعد، والقرارات القضائية والممارسات الإدارية التي تقيد، وتحدد، وتمكن من توفير السلع والخدمات التي تقدمها الحكومة. وفي هذا التعريف، فإن المؤسسات الدستورية مربوطة بواقع صنع السياسات والإدارة العامة.

## • خصائص الحوكمة الرشيدة:

١. المشاركة - ينبغي أن يكون لجميع الرجال والنساء صوتٌ في صنع القرار، سواء بشكل مباشر أو من خلال مؤسسات وسيطة شرعية تمثل مصالحهم. ومثل هذه المشاركة الواسعة تكون مبنية على حرية تشكيل الجمعيات والتعبير، فضلاً عن قدرات المشاركة بطريقة بناءة.

٢. سيادة القانون - الأطر القانونية ينبغي أن تكون عادلة ومنفذة بحيادية.

٣. الشفافية - الشفافية مبنية على التدفق الحر للمعلومات. والعمليات، والمؤسسات والمعلومات يمكن الوصول إليها مباشرة من قبل المعنيين بها، كما يمكن توفير قدر كاف من المعلومات لفهمها ورصدها.

٤. الإستجابة - تهدف المؤسسات والعمليات إلى خدمة جميع أصحاب المصلحة.

٥. التوجه نحو الإجماع في الرأي - الحوكمة الرشيدة تعمل على خلق التوازن بين المصالح المختلفة من أجل التوصل إلى توافق واسع حول تحقيق أفضل المصالح للمجموعة، وحيثما أمكن، حول السياسات والإجراءات.

٦. الإنصاف - جميع الرجال والنساء لديهم فرص لتحسين رفاهيتهم أو الحفاظ عليها.

٧. الفعالية والكفاءة - تحقق العمليات والمؤسسات نتائج تلبى الإحتياجات مع تحقيق أفضل استخدام للموارد.

٨. المساءلة - صناع القرار في الحكومة، والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني مساءلون إزاء الجمهور، وكذلك إزاء المؤسسات من أصحاب المصلحة. وتختلف هذه المساءلة تبعاً للمنظمة وما إذا كان القرار داخلياً أو خارجياً للمنظمة.

٩. الرؤية الإستراتيجية - القادة والجمهور لديهم منظور واسع وطويل الأمد بشأن الحوكمة الرشيدة والتنمية البشرية، بالإضافة إلى معرفة ما هو مطلوب لهذه التنمية مع وجود فهم للتعبيدات التاريخية، والثقافية والاجتماعية التي يركز عليها هذا المنظور.



## الفصل الثاني: الإطار الاقتصادي

بلغ عدد سكان المملكة بنهاية العام ٢٠١١ حوالي ٦,٢٥ مليون نسمة بحسب تقديرات دائرة الإحصاءات المركزية. يسكن منهم في عمان حوالي ٢,٤٢ مليون نسمة بما يعادل ٣٩ بالمئة من سكان المملكة. وتبلغ المساحة الاجمالية لأمانة عمان الكبرى، التي يسكن عليها هؤلاء المواطنين، حوالي ١,٧٠٠ كم مربع بما يعادل ٢ بالمئة من المساحة الاجمالية للمملكة.

ويزداد عدد سكان عمان بوتيرة متسارعة. فخلال العقد الأخير إزداد عدد السكان حوالي ٢٥ بالمئة. وصاحب الازدياد في عدد السكان نمو إقتصادي في القطاعات الخدمائية والصناعية وحركة عمرانية كبيرة. وجاءت النهضة العمرانية لتوفر المساكن للمواطنين وطلاب العلم في جامعات عمان ومعاهد التعليم العالي فيها. بالإضافة لبناء الفنادق والمطاعم السياحية والشعبية لتوفير متطلبات زوار عمان واحتياجات أهلها المتزايدة. وتم بناء المستشفيات خدمة لمواطني عمان وقاصدي العلاج فيها. وكذلك فقد تم افتتاح العديد من المراكز التجارية (المولات) الكبيرة والمصانع والمحال التجارية والحرفية في كافة مناطق عمان لتوفير احتياجات المواطنين والزوار على حد سواء.

فأصبحت عمان مع بداية الألفية الثالثة وجهة سياحية هامة في الشرق الأوسط. فبلغ عدد الفنادق المصنفة وغير المصنفة ١٩١ فندقاً تحتوي على أكثر من ١٩,٧٠٠ سريراً، ويعمل فيها ٨,١٧٠ موظفاً وعاملاً، وذلك بحسب دائرة الإحصاءات العامة لعام ٢٠١١. وبلغ عدد المطاعم السياحية في نفس العام حوالي ٨٠٠ مطعمًا يعمل فيها ما يفوق على ١٦,٨٠٠ شخصاً. هذا علاوة على ما يفوق ١,١٠٠ منشأة خدمات سياحية يعمل فيها أكثر من ٨ آلاف شخصاً. وبلغ حجم الإنتاج القائم لقطاعات الفنادق والمطاعم ٦٦٠ مليون دينار.

كما وأضحت عمان مركزاً إقليمياً للسياحة العلاجية وملتقى هاماً للأعمال. وتم اعتمادها وجهة للسياحة الترفيهية للعائلات والأفراد من الدول العربية والعديد من الدول الأجنبية. وبحسب دائرة الإحصاءات العامة، فقد بلغ عدد المستشفيات في عمان ٤٢ مستشفى، منها ٣٩ مستشفى خاص. وبلغ عدد أسرة المستشفيات ٦,٦٤٥ سريراً، منها ما يفوق ٢,٩٠٠ سريراً في المستشفيات الخاصة. كما ونضجت العاصمة عمان كمركز جامعي إقليمي يقصده الطلاب من كافة الدول العربية، وبلغ عدد الجامعات في عمان ١٣ جامعة من أصل ٢٧ جامعة ومعهد تعليم عالي في المملكة. وشهدت القطاعات الخدمائية كافة نهوضاً قوياً. وبلغت نسبة قطاع الخدمات من الناتج المحلي الإجمالي حوالي ٦٥,٦٪ لعام ٢٠١١ وفقاً لبيانات البنك المركزي الأردني. ولعمان، المدينة التي يزيد عدد سكانها على ٢,٤ مليون نسمة الحصة الكبرى من هذه النسبة.

ولتوفير احتياجات أهل عمان وزوارها، ولتعزيز موقع الأردن الصناعي على مستوى الإقليم، تمت العناية بقطاع الصناعة الذي تعدت نسبته ٣٤٪ عام ٢٠١١ وفقاً لبيانات البنك المركزي الأردني من قيمة الناتج المحلي الإجمالي، الذي يفوق ٢٧,٣ بليون دينار أردني. وتطورت في المملكة الصناعات الغذائية والكيميائية والألبسة والأدوية التي كان لعمان نصيب جيد من صناعات الغذاء والأدوية والصناعات الكيميائية. كذلك، فيوجد في عمان حوالي ٩٠ ألف منشأة إقتصادية صغيرة للحرف المختلفة تقدم الخدمات المختلفة للمواطنين.

وفي قطاع الإنشاءات، تشير بيانات دائرة الإحصاءات العامة إلى أن عدد أبنية القطاع الخاص المنجز بناؤها خلال نفس العام بلغ ١١,٨٩٠ مبنى، منها ٤,٦٨٨ مبنى في العاصمة عمان. كما بلغ عدد الوحدات السكنية المنجزة ١٧,٩٤٣ وحدة سكنية في عمان.

أما فيما يخص عدد رخص البناء الممنوحة عام ٢٠١٠ في عمان فقد بلغت ٣,٣٨١ رخصة لبناء جديد بمساحة كلية بلغت ٣,٨٨٩ ألف متر مربع، وبكلفة إجمالية تقدر ٦٥٩ مليون دينار. وبلغ عدد الرخص الممنوحة للإضافات لمباني قائمة ٦٦٢

رخصة لمساحة بناء تبلغ ٢٩٤ ألف متر مربع، وبكلفة ٤٩٣ مليون دينار. كما وتم ترخيص ٥,٧٠٢ مبنى قائماً في العاصمة بلغ مجموع مساحتها ١,٦٣٨ ألف متر مربع تقدر تكلفتها بحوالي ٢٦٧ مليون دينار.

ولضمان استمرارية هذه النهضة وللحفاظة عليها، لا بد من توفر العديد من العوامل التحفيزية والمشجعة، من جهة. ومن جهة أخرى لا بد من توفر متطلبات السلامة والحماية للمستهلك، مواطنين وزائرين، بأن ترتقي الخدمات والبضائع التي يشترونها في عمان إلى المتطلبات الأساسية للرقابة الصحية والمهنية.

وبناءً عليه، ولحماية المواطنين والزائرين، تعمل دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأقسام الرقابة في مناطق أمانة عمان الكبرى بالتنقيش على كافة المنشآت العاملة في منطقة عمل الأمانة لضمان إلتزامها بمتطلبات الرقابة الصحية والمهنية.

ويقوم مفتشو الرقابة الصحية والمهنية بعملهم ابتداءً من لحظة تقديم طلب الترخيص لمهنة معينة. فيقوم المفتشون بزيارة الموقع لضمان توفر متطلبات الرخصة الصحية والمهنية. وبعد منح الرخصة، يتابع المفتشون عملهم لضمان الإلتزام بمتطلبات الرخصة الصحية والمهنية، فيقومون بالتنقيش على ما يزيد على ٩٠ ألف منشأة اقتصادية صغيرة ومتوسطة الحجم عاملة في أمانة عمان، وذلك لمرة واحدة في العام على الأقل. ويتم التنقيش مرتين، وحتى ثلاث مرات، في العام على المنشآت التي قد تمثل خطورة على الصحة العامة، وخاصة تلك العاملة في مجال إعداد وبيع الأغذية والمياه. بالإضافة لقيام مفتشي الرقابة الصحية والمهنية بالاستجابة لشكاوى المواطنين ومعالجتها.

ويأتي عمل الرقابة الصحية والمهنية هذا، حماية للمستهلك الأردني وللزوار. وبالتالي يوفر الأساس المتين للتنمية المستدامة، وللحفاظة على النمو الاقتصادي، وخاصة في القطاعات الخدماتية العاملة في العاصمة عمان.

## الفصل الثالث: الإطار المؤسسي لأمانة عمان الكبرى

أنشئ عام ١٩٠٩ أول مجلس بلدي في مدينة عمان، وفي العام ١٩٨٧ تحولت مدينة عمان إلى أمانة عمان الكبرى وبعد ما يزيد على قرن من الزمن أضحت مركزاً إقليمياً، وتطورت هذه المؤسسة لتتحمل المسؤوليات الملقاة على عاتقها تجاه أهل المدينة وزوارها.

### ١.٣ الرؤية

مؤسسة رائدة لتكون عمان مدينة منظمة، عصرية، آمنة، جاذبة، ذات روح، قابلة للحياة، تعزز بتراتها وأصالتها.

### ٢.٣ الرسالة

تقديم خدمات بلدية متميزة وتطوير المدينة حضرياً، بشكل يوازن بين الحداثة والأصالة، وتبني المبادرات التي تخدم المجتمع وتهتم بالبعد الإنساني وذلك بالتخطيط والاستثمار الأمثل للموارد وبناء الشراكات مع المعنيين.

### ٣.٣ الأهداف العامة

تم تحديد الأهداف العامة بالاستناد الى الخطة الاستراتيجية ٢٠١١-٢٠١٣ لأمانة عمان الكبرى وبناء على الأهداف الوطنية الواردة في الأجندة الوطنية والتي ستساهم الأمانة في تحقيقها. وفيما يلي ملخص لهذه للأهداف:

- الرقي بالخدمات المقدمة للمواطنين.
- المساهمة في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياحية والرياضية.
- المساهمة في تحسين الوضع البيئي والصحي.
- المساهمة في المحافظة على الأردن والارتقاء به كمكان آمن ومناسب للعيش والعمل وتربية أجيال المستقبل.

### ٤.٣ مهام وصلاحيات أمانة عمان

حددت المادة ٤٠ من قانون البلديات رقم (١٣) لسنة ٢٠١١ مهام وصلاحيات البلديات، وبما فيها أمانة عمان في المجالات المختلفة، ونص القانون على ٢٩ مهمة لمختلف مجالات عمل الأمانة. فيما يلي ملخص للمهام ذات العلاقة بالرقابة الصحية والمهنية:

١. الاسواق العامة: تنظيم الاسواق العامة وإنشاؤها وتعيين انواع البضائع التي تباع في كل منها او حظر بيعها خارجها.
٢. الحرف والصناعات: تنظيم الحرف والصناعات وتعيين مناطق خاصة لكل صنف منها ومراقبة المحلات والأعمال المقلقة للراحة او المضررة بالصحة.
٣. المحلات العامة: مراقبة المطاعم والمقاهي والنوادي والحانات والنوادي الليلية والملاعب ودور التمثيل والسينما والملاهي العامة الاخرى وتنظيمها وتحديد مواعيد فتحها وإغلاقها وطرح واستيفاء رسوم على بيع تذاكرها.
٤. الأغذية: مراقبة الخبز واللحوم والأسماك والفواكه والخضراوات وغيرها من المواد الغذائية واتخاذ الاجراءات لمنع الغش فيها وإتلاف الفاسد منها والمساهمة في مكافحة الغلاء.

٥. معاينة الذبائح وإنشاء المسالخ: فحص الحيوانات والدواجن المعدة للذبح واتخاذ الاحتياطات لمنع اصابتها بالأمراض وتعيين مواقع لبيعها ومراقبة ذبحها وتصريف بقاياها وإنشاء المسالخ.
٦. الرقابة الصحية: مراقبة المساكن والمحلات الأخرى للتثبت من تصريف اقدارها بصورة منتظمة ومن نظافة الادوات الصحية فيها واتخاذ التدابير لإبادة البعوض والحشرات الأخرى فيها.
٧. الصحة العامة: اتخاذ جميع الاحتياطات والإجراءات اللازمة للمحافظة على الصحة العامة ومنع تفشي الأوبئة بين الناس.
٨. المقابر: انشاء المقابر وإغاؤها ومراقبتها وتعيين مواقعها ومواصفاتها ونقل الموتى ودفنهم وتنظيم الجنازات والمحافظة على حرمة المقابر.
٩. الباعة المتجولون والبسطات والمظلات: مراقبة وتنظيم الباعة المتجولين والمصورين المتجولين والحمالين وماسحي الأحذية والبسطات والمظلات.

### ٥.٣ الهيكل التنظيمي والموظفون

يعمل في أمانة عمان الكبرى حوالي ٢٠,٠٠٠ موظف ومستخدم وعامل، يشكل الذكور ٨٥ بالمئة منهم، لخدمة مساحة سكنية تقدر بحوالي ١٧٠٠ كم مربع مقسمة الى ٢٧ منطقة إدارية موزعة جغرافياً، يوجد في كل منها طاقم متكامل من الموظفين.

ادارياً، يشرف على أمانة عمان الكبرى مجلس مكون من ٦٨ عضواً يرأسه أمين عمان الكبرى. وتم تقسيم المجلس الى أربعة عشر لجنة تشرف كل منها على شؤون معينة من مهام أمانة عمان. ويتكون الجهاز التنفيذي لأمانة عمان من مدير للمدينة يتبعه ثلاث مديريات للشؤون القانونية وتكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية، بالإضافة لدائرة نظم المعلومات الجغرافية ووحدة لتخطيط الأعمال.

كما ويتبع مدير المدينة خمس قطاعات تنفيذية عريضة تعمل على توفير الخدمات المناطة بأمانة عمان للمواطنين. وتتضمن هذه القطاعات ما يلي:

- قطاع الأشغال العامة: ويتبع هذا القطاع وحدة وخمس مديريات تنفيذية يتبعها ١٣ دائرة مقسمة الى أقسام.
- قطاع التخطيط والتنمية الاقتصادية: ويتبع هذا القطاع وحدتين وثلاث مديريات تنفيذية يتبعها ٨ دوائر مقسمة الى أقسام.
- قطاع الخدمات الثقافية والاجتماعية والرياضية: ويتبع هذا القطاع وحدة وثلاث مديريات تنفيذية يتبعها ٧ دوائر مقسمة الى أقسام.
- قطاع الخدمات المالية والإدارية: ويتبع هذا القطاع أربع مديريات تنفيذية يتبعها ١١ دائرة مقسمة الى أقسام.
- قطاع الخدمات العامة: ويتبع هذا القطاع مدراء المناطق ووحدين وثلاث مديريات تنفيذية يتبعها ٨ دوائر مقسمة الى أقسام. وتجدر الإشارة هنا الى أن دائرة الرقابة الصحية والمهنية هي إحدى دوائر مديرية الرقابة التي تتبع هذا القطاع.

بالإضافة لذلك، هناك وحدة للاتصال تتبع مباشرة لأمين عمان الكبرى ملحق بها أربع دوائر. كما ويوجد وحدة للتدقيق الداخلي تتبع الأمين ومجلس أمانة عمان الكبرى.

## الفصل الرابع: الإطار المؤسسي لدائرة الرقابة الصحية والمهنية

تعتبر دائرة الرقابة الصحية والمهنية إحدى الدوائر الرئيسية في مديرية الرقابة التابعة لقطاع الخدمات العامة في أمانة عمان الكبرى. أنشئت الدائرة عام ٢٠٠٩ نتيجة دمج عمليات التفتيش الصحي والمهني في دائرة واحدة. ويختص عملها في خمسة مجالات رئيسية هي:

- مراقبة الأغذية
- التأكد من التزام المنشآت الاقتصادية العاملة في منطقة نفوذ أمانة عمان بالاشتراطات الصحية والمهنية
- حماية البيئة
- الصحة والسلامة
- منع المكاره الصحية

ويمكن التعرف على الهدف العام الذي انشئت الدائرة من أجله من خلال رؤيتها ورسالتها.

### ١.٤ الرؤية

رؤية دائرة الرقابة الصحية والمهنية هي:

دائرة تفتيش صحي ومهني متميزة لمساعدة أمانة عمان على تحقيق مهمتها للوصول إلى عمان مدينة ذات بيئة صحية وسليمة.

### ٢.٤ الرسالة

رسالة دائرة الرقابة الصحية والمهنية هي:

تقديم خدمات الرقابة الصحية والمهنية في مجال التفتيش وتقديم الخدمات العلاجية وفحص العينات وتقديم خدمات دفن الموتى ذات جودة عالية، من خلال الشراكة والعمل مع الآخرين لتعزيز قوة مؤسسة أمانة عمان لجعلها مكاناً للعيش والعمل والاستثمار.

### ٣.٤ الأهداف

تسعى دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان الالتزام بالإطار القانوني الناظم لترخيص المهن والخاص بالشروط المهنية والصحية المعمول بها في أمانة عمان.
- زيادة نجاعة الأداء وتخفيف العبء عن أصحاب المهن من خلال تبسيط إجراءات التفتيش وتوحيدها وتطوير قدرات الكادر، والعمل في أطر جامعة (لجان) مع الشركاء في مجال التفتيش.
- ضمان الالتزام بمتطلبات الهيكل التنظيمي لأمانة عمان من خلال الموافقة على ترخيص المهن بحسب ما هو مسموح به تنظيمياً للحفاظ على المنظر العام ومتطلبات البيئة والصحة العامة.

- ضمان توفر الشروط الصحية والمهنية في المنشآت المرخصة للعمل في أمانة عمان من خلال التفتيش الأولي لغايات الترخيص، وبرنامج للتفتيش الدوري، والاستجابة لشكاوى المواطنين.
- المساهمة في حماية البيئة من خلال الرقابة على العديد من المهن التي قد تلوث البيئة، والتأكد من التزامها بالمعايير البيئية والتي تؤثر على الصحة العامة. كذلك من خلال العمل على التخلص من المكافه الصحية بالطرق الملائمة.

#### ٤.٤ الهيكليّة والتنظيم

تسعى دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان إلى تحقيق أهدافها من خلال هيكل تنظيمي يتكون من دائرة مركزية فيها قسمين للمختبرات والوقاية الصحية وخمسة أقسام للرقابة الصحية والمهنية. ويساند الأقسام الرئيسية وحدة الخدمات المساندة، ووحدة الاستلام والترميز، بالإضافة إلى مكتب دفن الموتى.

علاوة على هذه الأقسام، يوجد ٢٢ قسم رقابة صحية ومهنية في مناطق أمانة عمان الكبرى الاثنتين والعشرين. وتتبع هذه الاقسام إدارياً لمدراء المناطق، والذين يتبعون بدورهم إلى نائب مدير المدينة للشؤون البيئية والمناطق. هذا وتتبع أقسام الرقابة الصحية والمهنية في المناطق فنياً إلى دائرة الرقابة الصحية والمهنية في الأمانة.

#### ٥.٤ الموظفون والموارد

يعمل في دائرة الرقابة الصحية والمهنية وفي أقسامها الإقليمية ٢٢٠ موظفاً، يشكل الذكور منهم ما نسبته ٩٣,٦٪؛ يضمون ١٢٠ مراقب صحة ٩٠٪ منهم من الذكور ويحمل ٨٠٪ منهم درجة دبلوم جامعي أو أعلى، و ١٠٠ مفتش ٩٨٪ منهم من الذكور ويحمل ٤٢٪ منهم درجة دبلوم جامعي أو أعلى.

#### ٦.٤ المهام المؤسسية

استناداً لقانون البلديات لسنة ٢٠١١ ولقانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣ وقانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥، وقانون الصحة العامة رقم (٥٤) لسنة ٢٠٠٤، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها، فيما يلي ملخص لمهام دائرة الرقابة الصحية والمهنية والأقسام التابعة لها:

١. التفتيش الصحي والمهني لغايات منح ترخيص المهن.
٢. التفتيش الدوري على المنشآت الاقتصادية العاملة بمنطقة نفوذ أمانة عمان لضمان التزامها بشروط رخص المهن الممنوحة.
٣. الاستجابة لشكاوى المواطنين ذات العلاقة، بما فيها الخاصة بالمكافه الصحية.
٤. أخذ عينات الغذاء والماء وإجراء الفحوص المخبرية عليها لضمان التزامها بالمواصفات الأردنية.
٥. التواصل مع الجهات الحكومية الأخرى في مجالات التفتيش، والعمل معها لتخفيف عبء التفتيش على أصحاب المنشآت الاقتصادية العاملة في منطقة نفوذ الأمانة.
٦. تطوير أنظمة وإجراءات العمل الخاصة بالدائرة وبناء قدرات الكادر لتحسين الأداء.
٧. التوجه لمحكمة الأمانة لمعالجة القضايا التي تتطلب قراراً قضائياً، ومتابعة تلك القضايا.
٨. المساهمة في تطوير المعايير والأنظمة والتعليمات الخاصة بالرقابة الصحية والمهنية.
٩. تقديم خدمات علاجية للعاملين في أمانة عمان، والتتقيف الصحي للمؤسسات وللمواطنين.
١٠. تقديم خدمات دفن الموتى.



## ٧.٤ الصلاحيات المؤسسية

بالاستناد لقانون البلديات لسنة ٢٠١١ لقانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣، وقانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥، وقوانين الصحة العامة رقم (٥٤) لسنة ٢٠٠٤، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها، والملخصة في الفصل الأول من هذا الدليل، فيما يلي ملخص لأهم صلاحيات دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأقسام الرقابة في المناطق:

- الدخول للمنشآت الاقتصادية العاملة في منطقة نفوذ الأمانة لغايات التفتيش الصحي والمهني، بما في ذلك أخذ عينات الغذاء والماء للفحص المخبري.
- تنسيب الموافقات لمنح رخص المهن من نواحي متطلبات الرقابة الصحية والمهنية.
- اتخاذ إجراءات تحذيرية واحترازية لضمان حماية الصحة العامة ولضمان الالتزام بشروط رخص المهن.
- التوجه لمحكمة الأمانة لاتخاذ إجراءات عقابية لحماية الصحة العامة ولضمان الالتزام بشروط رخص المهن.
- إصدار تقارير معتمدة لفحوصات الأغذية.
- إصدار الشهادات الطبية.
- إصدار تصاريح دفن الموتى.



## الفصل الخامس: الواجبات والصلاحيات للمفتشين

### ١.٥ وظائف المفتشين في دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان

بحكم طبيعة المهام المطلوبة، وطبيعة القدرات التي تحتاجها كل من هذه المهام، تم تحديد نوعين من وظائف التفتيش التي يقوم بها موظفو التفتيش في دائرة الرقابة الصحية والمهنية وفي أقسام الرقابة في المناطق:

- مفتش مهن: موظف في دائرة الرقابة الصحية والمهنية أو في أحد أقسام الرقابة في إحدى مناطق أمانة عمان، يعنى بالتفتيش الميداني لضمان الإلتزام بالشروط المهنية لرخصة المهن المعتمدة من أمانة عمان والمحددة في تعليمات العمل الخاصة بمديرية الرقابة الصحية والمهنية، وبالمتابعة الدورية لضمان الإلتزام بشروط الرخصة، وينظر في شكاوى المواطنين ذات العلاقة لمعالجتها.
- مراقب صحة: موظف في دائرة الرقابة الصحية والمهنية أو في أحد أقسام الرقابة في إحدى مناطق أمانة عمان، يعنى بالتفتيش الميداني لضمان توفر الشروط الصحية لرخصة المهن المعتمدة من أمانة عمان والمحددة في تعليمات العمل الخاصة بمديرية الرقابة الصحية والمهنية، وبالمتابعة الدورية لضمان الإلتزام بشروط الرخصة، وينظر في شكاوى المواطنين ذات العلاقة لمعالجتها.

### ٢.٥ واجبات وصلاحيات مراقبي الصحة ومفتشي المهن

يستمد مراقبو الصحة ومفتشو المهن في دائرة الرقابة الصحية والمهنية مهامهم وصلاحياتهم من قانون البلديات لسنة ٢٠١١ وقانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣، وقانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥، وقانون الصحة العامة رقم (٥٤) لسنة ٢٠٠٤، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها. ولمفتشي الأمانة صلاحية الضابطة العدلية. وفيما يلي ملخص للمهام والصلاحيات المناطة بكل من مفتشي المهن ومفتشي الصحة:

#### ١.٢.٥ المهام والصلاحيات الخاصة بمفتشي المهن:

الصلاحيات	المهام
<ul style="list-style-type: none"><li>• دخول المنشآت لغرض التفتيش المهني.</li><li>• التنسيب بمنح الموافقات أو طلب معالجة نواقص مهنية خاصة برخص المهن.</li><li>• إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات المهنية.</li><li>• تحرير مخالفات لعدم الإلتزام بالمتطلبات المهنية.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• الإعداد لزيارات التفتيش الميداني.</li><li>• زيارة وتفتيش المؤسسات المتقدمة بطلب لترخيص المهن للتأكد من توفر المتطلبات المهنية للرخصة.</li><li>• تنفيذ زيارات التفتيش الدورية على المنشآت العاملة في أمانة عمان للتأكد من التزامها بالمتطلبات المهنية للرخصة.</li><li>• الاستجابة لشكاوى المواطنين ذات العلاقة، من خلال التحقق منها والعمل على معالجتها.</li><li>• المساهمة في معالجة المكاره الصحية.</li><li>• المشاركة في لجان التفتيش مع مؤسسات حكومية أخرى والخاصة بمنشآت ذات استخدامات معينة، كالفنادق والمصانع والمولات ... الخ.</li><li>• المساهمة في توعية أصحاب المنشآت والمواطنين في عمان بمعايير السلامة المهنية.</li><li>• تنفيذ قرارات الإغلاق الخاصة بالتجاوزات المهنية.</li><li>• توثيق النتائج على النماذج الخاصة بالتفتيش.</li><li>• إعداد التقارير الفنية.</li></ul>

الصلاحيات	المهام
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دخول المنشآت لغرض التفتيش الصحي.</li> <li>• التنسيب بمنح الموافقات أو طلب معالجة نواقص صحية خاصة برخص المهن.</li> <li>• إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات الصحية.</li> <li>• تحرير مخالفات لعدم الالتزام بالمتطلبات الصحية.</li> <li>• حجز التحفظي للأغذية التي قد تكون فاسدة أو ضارة بالصحة العامة.</li> <li>• إتلاف ميداني للمشروبات والأغذية الفاسدة أو الملوثة، بموافقة صاحبها.</li> <li>• أخذ عينات الغذاء والماء للفحص.</li> <li>• الإيقاف عن العمل والإغلاق التحفظي للمؤسسة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإعداد لزيارات التفتيش الميداني.</li> <li>• زيارة وتفتيش المؤسسات المتقدمة بطلب لترخيص المهن للتأكد من توفر المتطلبات الصحية.</li> <li>• تنفيذ زيارات التفتيش الدورية على المنشآت العاملة في أمانة عمان للتأكد من التزامها بالمتطلبات الصحية للرخصة.</li> <li>• الاستجابة لشكاوى المواطنين ذات العلاقة، من خلال التحقق منها والعمل على معالجتها.</li> <li>• أخذ عينات الغذاء والماء للفحص.</li> <li>• المساهمة في معالجة المكاره الصحية.</li> <li>• المشاركة في لجان التفتيش مع مؤسسات حكومية أخرى والخاصة بمنشآت ذات استخدامات معينة، كالفنادق والمصانع والمولات ... الخ.</li> <li>• المساهمة في توعية أصحاب المنشآت والمواطنين في عمان بمعايير السلامة الخاصة بالمواد الغذائية.</li> <li>• توثيق النتائج على النماذج الخاصة بالتفتيش.</li> <li>• إعداد التقارير الفنية.</li> <li>• تنفيذ قرارات الإغلاق الخاصة بالتجاوزات الصحية.</li> </ul>

### ٣.٥ مصادر السلطة

السلطة هي القدرة على التأثير على الآخرين:

- لعمل ما تريدهم أن يفعلوه، أو
- الامتناع عن عمل شيء تريدهم أن لا يفعلوه.

لديك كمفتش ثلاثة مصادر للسلطة:

- السلطة الوظيفية: لمراقبي الصحة ولمفتشي المهن سلطة يستمدونها من قانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣، وقانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥، وقوانين الصحة العامة رقم (٥٤) لسنة ٢٠٠٤، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها.

- السلطة الفنية: هي قدرتك على التأثير على الآخرين انطلاقاً من معارفك ومهاراتك وخبراتك. وتعتبر معرفة مراقبي الصحة ومفتشي المهن سلطة يستمدونها من قانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣، وقانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥، وقوانين الصحة العامة رقم (٥٤) لسنة ٢٠٠٤، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها ومعرفة إجراءات الرقابة الصحية والمهنية، وقدرته على تحديد المخاطر، وقدرته على حل المشاكل تعتبر كلها أمثلة على القدرة الفنية، والتي تعزز من قبول واحترام رأيه، وبالتالي سلطته. وتتأثر سلطتك، خاصة سلطتك الفنية، بإمكانية حصولك على معلومات حديثة ومناسبة ودقيقة. حيث تحتاج إلى معلومات عن القوانين والأنظمة والتعليمات والمواصفات ذات الصلة بمجال الرقابة الذي تؤديه، وعن أحدث تعديلات القانون، وسجلات التفتيش السابقة للمنشآت المشمولة بأحكام القانون. وتعتبر «سلطتك المعلوماتية» عنصراً هاماً وحيوياً من عناصر التفتيش الفعال.

- السلطة الشخصية: تعني قوة الشخصية، وهي قدرتك على التأثير على الآخرين من خلال الطريقة التي تستخدم فيها سلطتك الوظيفية والفنية، كما تعني أيضاً قدرتك على التواصل والإقناع والتأثير انطلاقاً من خصائصك الشخصية، ومن بينها الهدوء والأمانة والاستقامة.

عليك كمراقب صحة أو مفتش مهن أن تتوصل إلى توازن مناسب لاستخدام سلطاتك. فإذا اعتمدت على سلطتك الوظيفية كلياً وركزت بالتالي على الإبلاغ والإرغام والعقاب، فستجد صعوبة في الحصول على تعاون تام من أصحاب المنشآت، لهذا من الأسهل أن تقنع الناس بما يجب أن يفعلوه إذا استطعت أن تبدي سلطة فنية عالية المستوى وكنت تتمتع بمهارات تواصل جيدة. وتختلف طريقة استخدامك لسلطتك باختلاف الموقف الذي تواجهه. فعلى سبيل المثال، تستخدم السلطة الفنية والسلطة الشخصية مع صاحب منشأة متعاون لكنه لا يعرف المطلوب منه، بينما تعتمد على سلطتك الوظيفية عادة مع صاحب منشأة غير متعاون ويخالف القانون ويمتنع عن اتخاذ إجراءات تصحيحية.

## ٤.٥ المؤهلات الوظيفية

لكل وظيفة مواصفات تبين المعارف والمهارات والصفات الشخصية اللازمة لتنفيذ الواجبات والمسؤوليات المتعلقة بها. فيما يلي، وبشكل عام، ملخص للمؤهلات المطلوبة:

### ١.٤.٥ مراقبو الصحة

- حملة شهادة دبلوم معتمدة أو أعلى، وخاصة في مجالات الصحة العامة أو العلوم الغذائية ذات العلاقة.
- القدرة على التواصل بفاعلية مع الناس على مختلف مستوياتهم، شفويًا وخطياً.
- القدرة على طرح حلول بديلة للمشاكل.
- إتقان مهارات الكمبيوتر الأساسية.
- القدرة بعد التدريب، على شرح مضمون القوانين الناظمة لعمل دائرة الرقابة الصحية والمهنية والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها.
- القدرة بعد التدريب، على القيام بأعمال التفتيش الصحي، وبما فيها أخذ عينات الغذاء والماء للفحص المخبري.
- القدرة بعد التدريب، على العمل في أوضاع يكون الإشراف فيها محدوداً.
- يفضل الإلمام باللغة الانجليزية قراءة وكتابة ومحادثة.
- التحلي بصفات شخصية تتطوي على الثقة والأمانة والاستقامة والالتزام.
- القدرة على العمل بفاعلية كعضو في فريق.

### ٢.٤.٥ مفتشو المهن

- حملة شهادة دبلوم معتمدة أو أعلى، وخاصة في مجالات ذات العلاقة مثل إدارة الأعمال، وعلى أن لا يقل المؤهل العلمي عن شهادة الثانوية العامة.
- القدرة على التواصل بفاعلية مع الناس على مختلف مستوياتهم، شفويًا وخطياً.
- القدرة على طرح حلول بديلة للمشاكل.
- إتقان مهارات الكمبيوتر الأساسية.
- القدرة بعد التدريب، على شرح مضمون القوانين الناظمة لعمل دائرة الرقابة الصحية والمهنية والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها، والخاصة بالتفتيش المهني.
- القدرة بعد التدريب، على القيام بأعمال التفتيش المهني.
- القدرة بعد التدريب، على العمل في أوضاع يكون الإشراف فيها محدوداً.
- يفضل الإلمام باللغة الانجليزية قراءة وكتابة ومحادثة.

- التحلي بصفات شخصية تتطوي على الثقة والأمانة والاستقامة والالتزام.
- القدرة على العمل بفاعلية كعضو في فريق.

## ٥.٥ حماية المفتشين

مراقب الصحة أو مفتش المهن مفوض بالتفتيش على المنشآت من خلال قانون البلديات رقم (١٣) لسنة ٢٠١١ وقانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣، وقانون الصحة العامة رقم (٥٤) لسنة ٢٠٠٤، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها. والمفتش مخول بأداء مهامه دون أي تدخل سياسي ودون ضغط من أشخاص خارجيين أو دوائر خارجية لها مصالح مع المنشآت التي تخضع للتفتيش.

يجب أن يبلغ المفتش مسئوله المباشر فوراً إذا تعرض لأي تدخل خارجي أو أي تهديد من موظف أو مدير أو مواطن.

## الفصل السادس: تفتيش الرقابة الصحية والمهنية

يمكن تعريف التفتيش من منظور الغاية التي وجد من أجلها، على أنه أحد أهم الأدوات التي تستخدمها المؤسسات العامة والخاصة لضمان الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات وإجراءات ومعايير العمل للمساهمة في تحقيق الأهداف التي أنشأت المؤسسة من أجلها.

### ١.٦ طبيعة تفتيش الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان وأغراضه

لا بد أن يعي مفتشو الصحة والمهن في دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الغرض الأساسي من عملهم، وهذا يتلخص في أمرين: الأول هو الوعي لدورهم الإيجابي في عملية التنمية الوطنية، والذي تم تلخيصه في الفصل الخاص بالبعد الاقتصادي من هذا الدليل. أما الثاني فهو فهم المفتشين للغاية من الرقابة الصحية والمهنية.

#### ١.١.٦ الغاية

يُعنى تفتيش دائرة الرقابة الصحية والمهنية بحماية المواطنين وتأمين سلامتهم في المجالات التالية:

- ضمان سلامة وصلاحية الغذاء المتوفر في أسواق عمان.
- ضمان الالتزام بمتطلبات السلامة العامة للمهن المختلفة في عمان.

بالمقابل، فلا يهدف التفتيش إلى المقاضاة أو المعاقبة، فهاتان مجرد وسيلتين لضمان الامتثال للقانون والأنظمة، وليستا الجوهر الحقيقي للتفتيش الصحي والمهني أو أهدافه.

ومن الضروري التأكيد على أن مراقب الصحة أو مفتش المهن لا يقوم بالتفتيش على المواطنين أو المستثمرين، بل يقوم بالتحقق من توفر متطلبات رخص المهن والحرف في المؤسسات أو المنشآت المتقدمة بطلب الترخيص أو العاملة في منطقة نفوذ أمانة عمان.

#### ٢.١.٦ أهمية وطبيعة تفتيش الصحة والمهن

• يهدف تفتيش المهن والصحة إلى الوقاية. فبينما يتحمل صاحب المنشأة مسؤولية توفير متطلبات الرخصة المهنية والصحية، يتحمل المفتش في دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان مسؤولية ضمان التزام أصحاب المنشآت المتقدمة لترخيص المهن أو العاملة بالمتطلبات الصحية والمهنية للرخصة. حيث يعتبر الالتزام بمتطلبات رخص المهن جزءاً من الممارسات الجيدة، فقد ينتج عن تلوث الغذاء والماء مكاره صحية وأمراضاً تؤدي إلى خسائر مادية وخسائر في الأرواح. كذلك فعدم الالتزام بمتطلبات الرخصة المهنية، مثل التعدي على حق المواطنين في استخدام الأرضية، قد يؤدي إلى حوادث ذات عواقب وخيمة. وبالتالي فإن تكلفة ما قد يترتب على عدم الالتزام بمتطلبات الرخصة الصحية والمهنية، تفوق بأضعاف التكلفة الخاصة بالالتزام بها.

• تتضمن الرقابة الصحية والمهنية قيام مفتشي الصحة ومفتشي المهن بزيارات تفتيشية للمواقع. حيث يقوم المفتشون بالتأكد من توفر متطلبات الترخيص الصحية والمهنية في المنشآت الراغبة بالترخيص. ومن ثم تكون معظم الزيارات للمتابعة الدورية. كما وتأتي بعض الزيارات استجابة لشكوى معينة. وبالرغم من أن هناك توجهاً نحو التفتيش المعلن في الحالات التي يعتقد أن إبلاغ المنشأة بموعد الزيارة - ضمن فترة زمنية معقولة - لن يكون له أثار سلبية على كفاءة وفعالية التفتيش، إلا أن التفتيش على قطاع ذو خصوصية مثل القطاع الغذائي يتم غالباً بصورة غير معلنة.

• يتحقق المفتشون من الامتثال لجميع الأمور التي تتضمنها القوانين والأنظمة والتعليمات ذات الصلة، وهذا يعني تفتيش كل من مراقبي الصحة ومفتشي المهن على ما يلي، كل حسب اختصاصه:

- توفر الشروط والمعايير المهنية والصحية الخاصة برخصة المهن للتنسيب بالموافقة على منح الرخصة.
- توفر الشروط الصحية في المنشآت الاقتصادية العاملة بما يتلائم ومتطلبات رخصة المهن الممنوحة.
- توفر الشروط المهنية في المنشآت الاقتصادية العاملة بما يتلائم ومتطلبات رخصة المهن الممنوحة.

• يتطلب تفتيش الصحة تخصصات أكبر من تفتيش المهن. لذلك لا يُتوقع من مفتش المهن أن يكون خبيراً في المجالات الصحية، ولكن يتوقع من مراقب الصحة أن يكون ملماً بعمل مفتش المهن. ولذلك يجب العمل باستمرار على تطوير قدرات كوادر التفتيش الصحي في متطلبات التفتيش المهني، وزيادة وعي مفتشي المهن للشروط الصحية الواجب اتباعها وتوفيرها في المنشآت الاقتصادية المختلفة.

## ٢.٦ القطاعات الخاضعة للرقابة الصحية والمهنية

بغض النظر عن عدد العاملين، تخضع كافة المهن والحرف في جميع القطاعات للرقابة الصحية والادارية وذلك لغرض الموافقة على إصدار رخص المهن أو لضمان الالتزام بشروط المهن والحرف الممنوحة في منطقة نفوذ أمانة عمان، وبما يتطابق مع متطلبات الإطار القانوني الناظم للأبعاد الصحية والمهنية. وتركز الدائرة على القطاع الحرفي في عملها، وتركز الرقابة الصحية على الغذاء.

هذا وتقوم دائرة الرقابة الصحية والمهنية بالرقابة على القطاع الحرفي بشكل منفرد. ويتضمن ذلك قطاع الخدمات الغذائية (الصغيرة والمتوسطة الحجم) وبما فيها المطاعم والبقالات والمقاصف المدرسية ونقاط تعبئة المياه والملاحم، وغيرها من المنشآت الاقتصادية العاملة في قطاع الخدمات الغذائية. وقطاع الخدمات غير الغذائية ومنها محلات بيع الألبسة والألعاب والصيدليات ومثيلاتها من محلات البيع ومكاتب الخدمات. هذا بالإضافة لقطاعات الحرف والتي تشمل على أعمال الحدادة والنجارة والميكانيك ومثيلاتها من الحرف. وقطاعات المصانع، وخاصة الغذائية وتعبئة المياه.

وفيما يخص المنشآت الكبيرة نسبياً مثل المولات والفنادق، تقوم الأمانة بأعمال التفتيش من خلال لجان مشتركة مختصة.

## ٣.٦ أغراض تفتيش الرقابة الصحية والمهنية

يمكن تقسيم أغراض تفتيش الرقابة الصحية والمهنية إلى ثلاثة أنواع رئيسية، وذلك بناءً على طبيعة التفتيش الذي يتم، كما يلي:

### ١.٣.٦ تفتيش الترخيص

بعد استلام طلب موافقة على إصدار رخصة مهن، من الجهة المختصة، يقوم فريق من مفتشي الرقابة الصحية والمهنية (مراقب صحة ومفتش مهن) بزيارة تفتيشية للمنشأة والموقع. ويتأكد المفتشون من توفر الحد الأدنى من المتطلبات الصحية والمهنية لطبيعة المهنة المطلوبة في رخصة المهن.

عند تحقق المفتشون من توفر المتطلبات الصحية والمهنية الخاصة بنوع المهنة في المنشأة والموقع، يتم التنسيب بالموافقة على منح رخصة المهن. وفي حال وجد المفتشون نواقص في المتطلبات، يقومون بتوثيقها في تقرير التفتيش. ولا يُنسب بالموافقة على منح رخصة المهن لحين التأكد، من خلال تفتيش متابعة، بأن كافة المتطلبات قد تم توفيرها. وفي حال اتمام الالتزام بالمتطلبات وبناءً على التنسيب من المفتشين، تمنح موافقة دائرة الرقابة الصحية والمهنية لإصدار الرخصة من الجهة المختصة.

وفي حال عدم ملائمة الموقع مع طبيعة المهنة المطلوب ترخيصها، فيتم التنسيب بعدم الموافقة لمنح الرخصة. ولا بد من الإشارة إلى أنه يجب تجديد رخص المهن سنوياً ويتم التفتيش على صلاحية الرخص في إطار التفتيش الدوري الذي تقوم به دائرة الرقابة الصحية والمهنية.



وتأتي أهمية هذا النوع من التفتيش بأنه يوفر ضماناً للمواطنين والعاملين في المنشأة وزوارها بأنها تتمتع بالمتطلبات الصحية والمهنية الواجب توفيرها استناداً لمتطلبات الترخيص.

الوقت المطلوب لإنجاز تفتيش الترخيص يتطلب إنجاز تفتيش الترخيص يوماً واحداً من يوم استلام الطلب من قبل دائرة الرقابة الصحية والمهنية لغاية التنسيب بالموافقة أو رفض الترخيص.

أنواع زيارات التفتيش الخاصة بالترخيص لتنفيذ تفتيش الترخيص، يقوم مفتشو الرقابة الصحية والمهنية بنوعين من زيارات التفتيش، والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

أ- زيارات منح الموافقات للترخيص وهذه زيارة تتم بناءً على طلب مقدم من أصحاب العلاقة تهدف للتفتيش حول استيفاء المتطلبات الصحية والمهنية للتنسيب بإصدار رخصة مهنة. وهي زيارات ليست دورية، وتتم برمجتها عند وصول طلب الترخيص.

ب- زيارات متابعة منح الموافقات للترخيص وتأتي هذه الزيارات في حال وجود ملاحظات للمفتشين خلال زيارة منح الموافقة للترخيص. وتهدف إلى متابعة ما إذا تم معالجة هذه الملاحظات، وذلك قبل التنسيب بالموافقة على منح رخصة المهنة. وهذه زيارات ليست دورية، ويتم برمجتها حسب الحاجة.

#### ٢.٣.٦ تفتيش الالتزام بشروط الرخصة (الدوري)

يقوم هذا النوع من التفتيش على زيارات مخطط لها تتم بناءً على برنامج العمل الأسبوعي للمفتشين، والذي يعده مسؤوليهم من رؤساء الأقسام، بالاستناد إلى خطط العمل السنوية والشهرية التي تقرها الدائرة. وتتم هذه الزيارات كجزء من أعمال المفتشين اليومية.

تهدف هذه الزيارات إلى ضمان التزام أصحاب المنشآت الاقتصادية بشروط رخص المهن الممنوحة. ويقوم بها فريق من المفتشين، مفتش مهنة ومراقب صحة، للتأكد من توفر المتطلبات الصحية والمهنية في المنشآت العاملة في أمانة عمان. وفي حالة وجود أية تجاوزات للمتطلبات الصحية والمهنية، يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة، ويقوم الفريق بإجراء زيارات المتابعة لضمان الالتزام.

تقوم دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأقسام الرقابة في المناطق بالتفتيش الدوري، من خلال خطة عمل سنوية مبرمجة على المنشآت الاقتصادية العاملة في منطقة نفوذ أمانة عمان الكبرى. وتقوم بالتفتيش على الأقل مرة واحدة في العام على كل منشأة عاملة، وذلك لضمان الالتزام بالشروط الصحية والمهنية للرخصة الممنوحة.

بالإضافة لذلك، فقد حددت دائرة الرقابة الصحية والمهنية، مجموعة من المهن ذات نسب خطورة متفاوتة، تخص جميعها تداول الأغذية. وحددت ثلاث درجات للخطورة من متدنية ومتوسطة ومرتفعة. وحددت عدد مرات التفتيش الدوري السنوي على هذه المنشآت كما يلي:

- درجة خطورة متدنية: كشف مرة واحدة في السنة
- درجة خطورة متوسطة: كشفان في السنة
- درجة خطورة مرتفعة: ثلاثة كشوفات في السنة

وتجدر الإشارة هنا إلى وجود ما يفوق الـ ٩٠ ألف منشأة في المنطقة الخاضعة لأمانة عمان، والتي تقوم الدائرة وأقسام الرقابة في المناطق بتفتيشها مرة واحدة في العام، على الأقل. ويتم التفتيش على الموقع، وبما فيه المخازن، إن وجدت، والبضائع والمواد الموجودة في المنشأة الاقتصادية، بالإضافة للتفتيش على نظافة العمال في المنشآت الغذائية، وصولاً لتغطية كافة جوانب التفتيش الخاص بالرقابة الصحية والمهنية.

وفي حال وجد المفتشون تجاوزات لشروط الرخصة، يقوم فريق التفتيش باتخاذ الإجراءات الملائمة تبعاً لطبيعة التجاوزات، ومدى الخطورة التي تشكلها على الصحة والسلامة العامة، ووفقاً لتعليمات العمل الخاصة بذلك في الدائرة.

وتتدرج هذه الاجراءات من إنذار إلى مخالفة إلى حجز تحفظي أو إتلاف ميداني للأغذية والمشروبات، وصولاً إلى إغلاق تحفظي وإيقاف عن العمل أو تحويل القضية إلى محكمة الأمانة. ويستطيع فريق التفتيش أخذ عينات من الغذاء والماء لفحصها مخبرياً إذا توفرت معه الأدوات المناسبة. أما في حال لم تتوفر أدوات أخذ العينات خلال عملية التفتيش، يعود الفريق لأخذها خلال زيارة متابعة لاحقة. ولا بد من التأكيد هنا، أنه، وبالإضافة لأخذ العينات، يقوم فريق التفتيش بزيارة المتابعة للمنشأة للتأكد من معالجة التجاوزات.

وبالإضافة للقطاعات المشمولة بالتفتيش الدوري، فإن دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأقسام الرقابة في المناطق تقوم بإجراء تفتيش دوري خاص على المقاصف في المدارس مرة في العام قبل انطلاق العام الدراسي لضمان توفر متطلبات الصحة العامة في هذه المقاصف لحماية الطلاب. هذا علاوة على تفتيش الحضانات للغاية نفسها حفاظاً على صحة الأطفال.

وتأتي أهمية هذا النوع من التفتيش بأنه يوفر ضماناً للمواطنين والعاملين في المنشأة وزوارها بأنها تتمتع بالمتطلبات الصحية والمهنية وبأن المنشأة مستمرة كذلك بالالتزام بالاشتراطات التي تم منحها الرخصة على أساسها.

الوقت المطلوب لانجاز تفتيش الالتزام بشروط الرخصة (الدوري)  
مع مراعاة حجم المنشآت وطبيعة عملها، على فريق التفتيش الصحي والمهني أن ينجز بالمعدل تفتيش ١٢ منشأة يومياً من خلال التفتيش الدوري في منطقة جغرافية معينة.

### ٣.٣.٦ التفتيش بناءً على شكاوى

يهدف التفتيش بناءً على شكاوى إلى التعامل بإيجابية مع ما يورق المواطنين فيما يخص الرقابة الصحية والمهنية في المنشآت الاقتصادية العاملة في أمانة عمان، وذلك من خلال الاستجابة لشكاويهم. وتتسلم دائرة الرقابة الصحية والمهنية شكاوى المواطنين من عدة وسائل. حيث مكنت أمانة عمان المواطنين من تقديم شكاوهم شخصياً من خلال أقسام الرقابة في المناطق بالإضافة لمكاتب الأمانة العامة الرئيسية. وعن طريق موقع الأمانة على الشبكة العنكبوتية.

تتعدد طبيعة الشكاوى التي يتقدم بها المواطنون لأمانة عمان والخاصة بالرقابة الصحية والمهنية. فمنها شكاوى تخص تجاوزات مهنية كعرض البضائع على الأرصفة، ومنها صحية خاصة بتلوث الغذاء أو المياه، وصولاً إلى وجود مكاره صحية.

وتقوم دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأقسامها بالنظر في الشكاوى المقدمة من خلال زيارات ميدانية للتفتيش للتأكد من صحة الشكاوى، ومن ثم معالجتها. وبناءً على نتائج الزيارة الأولى يتم تحديد الحاجة لزيارات لاحقة تأتي لمتابعة معالجة أية تجاوزات حددها المفتشون في المنشأة الاقتصادية المشتكى عليها. وهي زيارات ليست دورية، وتتم برمجتها حسب الحاجة. وتبرز أهمية التفتيش بناءً على شكاوى إلى تعزيز ثقة المواطن بأن شكواه تلقى الاستجابة الملائمة من أمانة عمان، وبالتالي تعزيز علاقة المواطن بالأمانة، وتوفير حماية للمواطنين، حيث يشكل تفتيش الشكاوى أداة قد تساهم في الكشف عن تجاوزات قد تؤدي إلى خطر على الصحة والسلامة العامة، وبالتالي توفر الفرصة لمعالجة التجاوزات قبل تعريض المواطنين لأخطار أكبر.

### الوقت المطلوب لكشوفات الشكاوى

تقضي إجراءات الرقابة الصحية والمهنية وأقسام الرقابة في المناطق بأن تتم الاستجابة لأي شكاوى خلال مدة أقصاها يومين من تاريخ تسلم الشكاوى. وتتفاوت أولوية التعامل مع الشكاوى بناءً على موضوعها، ومدى التأثير المتوقع على الصحة العامة.

تقوم دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأقسام الرقابة في المناطق بالغالبية العظمى من زيارات التفتيش دونما مشاركة أي مؤسسة أخرى. إلا أنه ومن منطلق التكامل المؤسسي والمشاركة، ولغاية تخفيف عبء التفتيش على المنشآت الاقتصادية العاملة في منطقة نفوذ أمانة عمان، يشارك مفتشو الرقابة الصحية والمهنية في العديد من لجان التفتيش. وفيما يلي ملخص لأهم هذه اللجان:

- لجنة السياحة: وهي لجنة متخصصة للكشف على الفنادق والمطاعم السياحية ترأسها وزارة السياحة. ويشارك في عضوية اللجنة بالإضافة لأمانة عمان الكبرى كل من المديرية العامة للدفاع المدني، ومديرية صحة عمان، والمؤسسة العامة للغذاء والدواء، ووزارة العمل.
- لجنة مستودعات اسطوانات الغاز المسال: تعنى هذه اللجنة بترخيص مستودعات الغاز المسال. وترأسها وزارة الطاقة والثروة المعدنية. وبالإضافة لأمانة عمان الكبرى، يشارك في عضوية اللجنة المديرية العامة للدفاع المدني، ونقابة أصحاب محطات المحروقات ومحلات توزيع الغاز، ومؤسسة المواصفات والمقاييس.
- لجنة السلامة العامة: يرأسها المتصرف أو نائبه وتهتم بمعالجة المكاره الصحية أو بالنظر في مشاكل في منشآت إقتصادية ذات طبيعة معينة أو أنواع أغذية معينة، قد تؤثر سلباً على الصحة العامة. وتضم اللجنة في عضويتها، بالإضافة إلى الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى، كل من المديرية العامة للدفاع المدني، ووزارة العمل، ووزارة البيئة، ودائرة الجمارك، وغيرها من المؤسسات الحكومية والنقابية التي يطلب المتصرف مشاركتها.
- لجنة المولات: وهي لجنة تشاركية من الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى والمؤسسة العامة للغذاء والدواء تعمل على التفتيش في المولات المختلفة.
- لجنة التوعية والتوجيه والرقابة على القطاع الصناعي والمختصة بالرقابة على القطاع الغذائي الصناعي ضمن منطقة جغرافية محددة.

ويتم برمجة الزيارات من قبل رئيس كل من هذه اللجان، والذي يتولى إدارة وتنسيق عملها. ويكون دور مفتشي الرقابة الصحية والمهنية في هذه اللجان التفتيش في مجال إختصاصهم، وبحسب إجراءات العمل التي يتبعونها أثناء الزيارات التي يقومون بها بشكل منفرد، وبما في ذلك إتخاذ الإجراءات بحسب تعليمات العمل الخاصة بالرقابة الصحية والمهنية للأمانة لمعالجة التجاوزات التي يكتشفونها. ويقوم المفتشون بإعداد تقرير تفتيش منفصل خاص بالرقابة الصحية والمهنية عن هذه الزيارات.

أخيراً، تجدر الإشارة إلى أن الرقابة الصحية والمهنية لا تقوم بالتفتيش المنفرد على هذه المنشآت، وتكتفي بالتفتيش الذي يتم من خلال هذه اللجان.

## ٤.٦ الاعتراض

عندما لا يوافق أصحاب المنشآت على إجراءات أو توصيات مفتشي الرقابة الصحية والمهنية يستطيعون التقدم بالاعتراض. ويستطيع المواطن الذي يشعر بالغبين من قرارات مفتشي الرقابة الصحية والمهنية المتعلقة بمهامهم التفتيشية، ولأي سبب كان، تقديم اعتراضه لدائرة إرشاد المواطن في الإدارة الرئيسية للأمانة. كما ويستطيع تقديم الاعتراض لدائرة الرقابة الصحية والمهنية، أو لأقسام الرقابة الصحية والمهنية في المناطق باتباع الإجراءات المعتمدة بالاعتراض. وتأخذ أمانة عمان ودائرة الرقابة الصحية والمهنية والأقسام في المناطق اعتراضات المواطنين من عمل المفتشين بجدية عالية. فيتم التحقيق في كل اعتراض، ويتم معالجتها ورفع أي ظلم عن المعترض، إن ثبت وقوعه. هذا ويتم اتخاذ الإجراءات العقابية المناسبة في حق المفتش، إذا ما تطلب الأمر ذلك.



## الفصل السابع: أساليب وأدوات التفتيش الحديثة

بالإضافة إلى أنواع زيارات التفتيش المتبعة في أمانة عمان الكبرى والمرتكز أساساً إلى قيام مراقبي الصحة ومفتشي المهن بزيارة المنشأة المراد تفتيشها زيارة ميدانية واتباع الاجراءات المعيارية المشار إليها قبل وأثناء وبعد الزيارة، والتي ذكرت في الفصل السابق، هنالك أنواع وأساليب تفتيش أخرى تتعدى أنماط التفتيش التقليدية تمارس من قبل مؤسسات تفتيشية بشكل فاعل يؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد. من هذه الأنواع أو الأساليب: التفتيش الموحد، والتفتيش الذاتي، وتفتيش الأنظمة، وتفتيش الحوادث، والتفتيش بموجب القائمة الذهبية. بالإضافة إلى كون الزيارة التفتيشية علنية أو فجائية، يتضمن هذا الفصل تقديم ملخص لبعض أساليب التفتيش وأدواته الحديثة وفوائدها واقتراح بإمكانية استخدامها أو دراسة استخدامها من قبل دائرة الرقابة الصحية والمهنية.

### ١.٧ التفتيش الموحد

التفتيش الموحد هو أن يتمكن مفتش واحد من القيام بمهام التفتيش متعدد التخصصات، والتي عادة ما يقوم بتلك المهام أكثر من مفتش واحد. تتلخص الفائدة الرئيسية للتفتيش الموحد في تعظيم استغلال الموارد المتاحة؛ فيوفر في متطلبات الموارد الإدارية والداعمة، بما في ذلك النقل، ويؤسس لاستثمار أفضل لوقت المراقبين والمفتشين المتخصصين، ويسمح باستيعاب وتدريب عدد أكبر من المفتشين في ظل موارد محدودة.

يمكن الاستفادة من أدوات هذا النوع من التفتيش عند الحاجة إلى أكثر من مفتش، كل حسب اختصاصه، للتفتيش على أعمال قطاعية متعددة يكون أحد هذه القطاعات بحاجة إلى مفتش اختصاصي مثل خبير تغذية أو فني سلامة مهنية أو مهندس أو طبيب، فيقوم الاختصاصي بالتفتيش حسب اختصاصه، ويقوم أيضاً بالتفتيش على متطلبات إدارية أخرى يمكن لأي مفتش القيام بها مثل التحقق من تجديد رخصة العمل، أو تحقيق موقع المنشأة التي يتم التفتيش عليها لمتطلبات مكانية مثل بعدها عن مكان آخر أو قربها من منشأة مشابهة، وهكذا. ويتطلب التفتيش الموحد تدريب المفتشين تدريباً شاملاً ليتمكنوا من القيام بالجزء الأكبر من العمل الرقابي المناطق بهم حسب نوع المنشأة/ القطاع، دون نفي إمكانية الاستعانة بذوي الاختصاص لمساعدة المفتش العام لمواجهة المشكلات والقضايا التي تتعدى قدراته الفنية.

### ٢.٧ التفتيش الذاتي

يتم التفتيش الذاتي بقيام نفس المنشأة التي يجب التفتيش على أعمالها بإجراءات التفتيش بنفسها ولكن بالشروط التالية:

- التفويض أو التصريح من الإدارة التفتيشية بالقيام بالتفتيش على أعمالها بنفسها،
- قيام المنشأة التي يجب التفتيش على أعمالها بالتفتيش بموجب الإجراءات المعيارية الخاصة التي تقوم بها الإدارة التفتيشية، وبعدد المرات السنوية المحددة في تلك الإجراءات،
- إرسال نسخة من تقرير التفتيش بشكل دوري إلى الإدارة التفتيشية،
- احتفاظ الإدارة التفتيشية بحقها في مناقشة تقرير التفتيش وإعادة التفتيش حيثما ارتأت ذلك.

تتشابه الفوائد الرئيسية للتفتيش الذاتي بفوائد التفتيش الموحد من حيث تعظيم استغلال الموارد المتاحة، والتوفير في متطلبات الموارد الإدارية والداعمة، بما في ذلك النقل. كما ان هذا النوع من التفتيش يعني تحمل المنشأة بإدارتها وموظفيها مسؤولية

الالتزام بالتشريعات والمعايير المطلوبة بموجب نهج المسؤولية الذاتية والمشاركة في تحمل المسؤولية. وعادة ما يطبق هذا النوع من التفتيش على المنشآت/ القطاعات التي تظهر مستوى مرتفع من الالتزام بالإضافة إلى كونها ذات مستوى خطورة متدني. ويركز دور المفتشين على الإبلاغ والتنقيف والتدريب لتشجيع الالتزام الذاتي بالإضافة إلى قيامهم بمراجعة التقارير المعدة ذاتياً من قبل المنشأة للتأكد من مدى التزام المنشأة وحاجتها لزيارة تفتيش فعلية.

### ٣.٧ تفتيش الأنظمة

يعتبر تفتيش الأنظمة شكل من أشكال التفتيش الذي لا يقوم المفتش فيه بتفقد التفاصيل، وإنما يركز على الأنظمة التي تتبعها المنشأة لضمان الالتزام بالشروط التي يتطلبها التفتيش. فعلى سبيل المثال، لا داعي لأن يقوم مفتش غذائي بالتفتيش على التفاصيل في مؤسسة غذائية تلتزم بتحقيق متطلبات نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)، بل يكفي أن يفتش على الوثائق المنبثقة عن تطبيق النظام.

ولا يغيب عن أي من المفتشين الفائدة الكبرى من اختصار الوقت للمفتش عند تطبيقه للتفتيش على الأنظمة، خاصة على المنشآت الكبيرة، علماً بأن تفتيش الأنظمة يحول اهتمام المفتش من تفاصيل الامتثال إلى تقديم المشورة للمنشأة وهذا ما تحتاجه العديد من المنشآت/القطاعات.

يحتاج مثل هذا النوع من التفتيش تدريب المفتشين وتوجيههم إلى دراسة الأنظمة ومناقشتها بدلاً من تركيز الجهود على المشاكل التفصيلية الصغيرة.

لا تمارس أمانة عمان الكبرى هذا النوع من التفتيش، ولكن ذلك لا يمنع من تجربته على المنشآت الكبيرة التي تكون عادة ملتزمة بالعمل بموجب أنظمة عمل إدارية وفنية متعددة ومعتمدة.

### ٤.٧ تفتيش الحوادث

تفتيش الحوادث هو التفتيش الذي يتم استجابة لوقوع حادثة ذات تأثير على الصحة العامة أو البيئة أو المنشأة، ويتطلب من الإدارة التفتيشية التحقيق في تلك الحادثة لتحديد مسبباتها ونتائجها وأثر نتائجها على العامة والطرق الفضلى لتجنب تكرارها. ولا يخفى على أحد أن الفائدة الرئيسية من هذا النوع من التفتيش يكون للمصلحة العامة ولمصلحة المنشأة بهدف تجنب تكرار تلك الحادثة.

إن وقوع حادثة ما في منشأة يعني حدوث خلل في الالتزام بالمتطلبات القانونية والفنية والاجرائية داخل هذه المنشأة كما أنه يشير إلى خلل ما متعلق بنظام الرقابة والتفتيش كذلك، لذلك غالباً ما يكون تحمل مسؤولية وقوع الحوادث مشتركاً بين المنشأة والجهاز الرقابي/ التفتيشي المعني ويتطلب إجراءات سريعة من قبل الطرفين. ويجب أن يركز تفتيش الحوادث على جمع المعلومات وتحليل الحادث وبيان أسبابه وبيان ما يجب عمله، لا الانشغال بإلقاء اللوم والمسؤولية على أحد/ جهة محددة. ويتطلب هذا النوع من التفتيش درجة عالية من الدقة وإعداد تقارير مفصلة والاستعانة بفريق مدرب من المفتشين والمختصين. كما يجب الالتفات إلى كافة الحوادث حتى الصغيرة منها حيث أن الحوادث الصغيرة تكون في معظم الأحيان مقدمة لحوادث أكبر إذا لم يتم الالتفات إليها.

### ٥.٧ تفتيش القائمة الذهبية

يعتبر نظام القائمة الذهبية احد أساليب تقييم المخاطر، ويتم بناء على تحديد مجموعة من المعايير الواجب الالتزام بها من

قبل المنشآت المختلفة في إطار زمني وغالباً ما تتجاوز معايير القائمة الذهبية المعايير الدنيا المشار إليها في التشريعات ذات الصلة. ويتم تحديد مستهدفات إذا ما حققتها هذه المنشآت يعني أنها تتلقى معاملة تفضيلية من قبل الجهة الرقابية. يساعد هذا النظام، بشكل رئيسي، في دفع المنشآت إلى تجاوز مفهوم الالتزام بالحدود الدنيا من المتطلبات القانونية/ الفنية والتأكيد على أن ارتفاع مستوى التزام المنشأة لا يعني تجنبها للمخالفات والعقوبات فقط، بل إن ذلك يجعلها مستحقة لمعاملة تفضيلية من الجهة التي تقوم بالتفتيش. ويأتي مثال القائمة الذهبية الذي تقوم به وزارة العمل كدليل جيد على ذلك، حيث يتم منح المنشآت الملتزمة باشتراطات القائمة الذهبية امتيازات محددة متعلقة بطبيعة عملها.

ولتطبيق القائمة الذهبية لدى أي مؤسسة رقابية يجب بداية تبني معايير عادلة وموضوعية لهذا النوع من التفتيش وربطه بمنظومة حوافز مناسبة بالإضافة لتوعية أصحاب العمل حول هذا النوع من التفتيش.

## ٦.٧ الزيارات المعلنة والزيارات الفجائية

الأصل، وما أمكن، وحيثما استطاع المفتشون أن يتم الإعلان عن الزيارات التفتيشية الدورية قبل حصولها. ويكون الاستثناء في حالات الزيارة بناءً على شكوى التي من المفروض أن لا تكون معلنة إلا في حالات استثنائية. ولكن خصوصية بعض القطاعات تحتم اللجوء إلى التفتيش غير المعلن، ويعتبر القطاع الغذائي من القطاعات التي تتم الرقابة عليها بصورة غير معلنة لحساسية هذا القطاع وارتباطه بالصحة العامة.

وبشكل عام يعكس التفتيش المعلن مستوى الثقة بين أصحاب العمل وأجهزة التفتيش.





## الفصل الثامن: التخطيط لزيارات التفتيش الميداني وتنفيذها

إن التخطيط لزيارات التفتيش أمر أساسي يؤدي بالضرورة إلى تحقيق الأهداف المبتغاة بكفاءة وفاعلية، فالفتيش المخطط له جيداً:

- يزيد من نجاعة التفتيش،
- يؤسس للاستغلال الأفضل للوقت المتاح،
- يوفر للمستفيدين من مختلف أنواع التفتيش الخدمات التي يستحقونها،
- يؤهل لإدارة ناجعة للموارد المساندة.

### ١.٨ التخطيط العام

يجب أن ترتبط الزيارات الفعلية للمنشآت بخطة تشغيلية سنوية عامة للفتيش. ويتطلب إعداد هذه الخطة توفر المعلومات التالية:

- عدد المنشآت الخاضعة للفتيش قانونياً.
- المواقع الفعلية لهذه المنشآت.
- تحليل البيانات المتعلقة بالفتيش للسنوات السابقة.
- درجة خطورة المنشآت.
- عدد مفتشي المهن ومراقبي الصحة الفاعلين في أمانة عمان.
- عدد زيارات التفتيش التي يطلب من مفتش المهن ومراقب الصحة القيام بها.

#### ١.١.٨ تحديد مواقع جميع المنشآت

الخطوة الأولى في جميع أعمال التفتيش هي معرفة عدد المنشآت الخاضعة للفتيش قانونياً وموقع كل منها، ويعتمد هذا بالطبع على تعريف القانون للمنشآت التي تمارس أي مهنة على اختلاف أنواعها ضمن حدود أمانة عمان.

يمكن تحديد المواقع من خلال عملية تقديم المنشآت لطلب رخص مهن وتسجيل المنشآت المرخصة، حيث يلزم القانون المنشآت بالتقدم للحصول على رخصة مهن لدى دائرة المهن، ولكن هذه العملية قد لا توفر معلومات كاملة عن المواقع نظراً لعدم قيام بعض المنشآت بالحصول على الرخص (حتى عند فرض غرامات)، كما تتوقف بعض المنشآت عن العمل بينما يغير البعض الآخر موقعه. لهذا يتم دعم عملية حصر المنشآت الخاضعة للفتيش وتحديد مواقعها بعمليات مسح «ميدانية» سنوية لتوثيق المنشآت العاملة يقوم المفتشون من خلالها بالتحقق الفعلي من طبيعة كل منشأة وموقعها من خلال القيام بجولات ميدانية من شارع لآخر.

يتم تحديد عدد المنشآت الخاضعة للكشف ومواقعها خلال مرحلة تحديد المنشآت الخاضعة للفتيش، حيث تقوم دائرة الرقابة الصحية والمهنية بالحصول على معلومات عن كافة المنشآت التي تقدمت بطلب رخصة مهن، والمنشآت المرخصة والمسجلة ضمن قاعدة البيانات التابعة لدائرة المهن، ومن ثم تحديث المعلومات ضمن قاعدة البيانات حول عدد المنشآت العاملة ومواقعها لتشمل المؤسسات الجديدة وتحديد تلك التي تتوقف عن العمل، بالإضافة إلى تعديل المعلومات الخاصة بالمنشآت القائمة في حال تغييرها بناءً على نتائج جولات المسح الميدانية للمناطق.

يتم فتح ملف إلكتروني خاص لكل منشأة ضمن قاعدة البيانات لدى دائرة المهن، ويمكن للمفتشين من دائرة الرقابة الصحية والمهنية الاطلاع عليه من خلال الكمبيوتر. يجب أن يوفر ملف المنشأة مجموعة من المعلومات ومنها اسم المنشأة ورقم الرخصة وتاريخ تجديدها وانتهائها والموقع من حيث رقم القطعة واسم ورقم الحوض والشارع ورقم المبنى والطابق، بالإضافة إلى معلومات عن نوع المهنة ورأس المال وصاحب المنشأة والمستأجر واسم ضابط السلامة وساعات التشغيل، وكذلك المساحة الكلية للمنشأة. كما يتضمن ملف المنشأة كافة تقارير التفتيش السابقة الخاصة بالمنشأة، بما في ذلك نتائج سحب العينات والإنذارات والمخالفات وتفصيلها. وفي الوضع الأمثل، يجب أن يظهر ملف المنشأة تصنيف المنشأة حسب درجة الخطورة أيضاً.

#### ٢.١.٨ تحليل البيانات المتعلقة بالتفتيش للسنوات السابقة

يتم تحليل كافة البيانات والمعلومات ونتائج التفتيش التي تم إنجازها في السنوات السابقة في كل منطقة، وذلك لمراعاة خصوصية كل منها. يقوم كل رئيس قسم رقابة صحية ومهنية إقليمي بالتعاون مع المفتشين في القسم بتحليل البيانات ودراستها لتحديد أكثر المواد رسوباً في التحاليل المخبرية وأسباب الإنذارات والمخالفات للسنوات السابقة. وبناءً على

- نتائج هذه الدراسات
- الأهداف الإستراتيجية لأمانة عمان
- تحليل نتائج استبيان قياس رضى المواطنين عن الخدمات الميدانية التي تقدمها مناطق أمانة عمان الكبرى المتعلقة بأمور التفتيش

يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بتحديد الأهداف التشغيلية والتوجهات والأولويات الخاصة بالتفتيش التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند إعداد الخطط التنفيذية السنوية والشهرية، وبالتالي برامج العمل الأسبوعية.

#### ٣.١.٨ تقييم درجة الخطورة للمنشآت الغذائية

يرتبط مستوى المخاطر في أي منشأة بمدى الخطر الذي يمكن أن تشكله على المستخدمين والإجراءات المتخذة لدرء المخاطر والتعامل معها. وتعتبر بعض المنشآت مرتفعة المخاطر بحكم طبيعة المهنة التي تمارسها ونوع المواد الغذائية التي تتناولها.

تبدأ عملية تحديد مستوى الخطورة بعد تحليل بيانات السنوات السابقة حيث يقوم كل رئيس قسم رقابة صحية ومهنية إقليمي بتحديد تصنيف درجة الخطورة للمنشآت، وبالتالي تحديد أولويات التفتيش. ويتم في بعض الحالات تغيير مستوى الخطورة في منشأة معينة بناء على تغيير الاستخدام فيها.

وقد تبنت أمانة عمان تصنيفاً للخطورة في المؤسسات العاملة في مجال الأغذية - نظراً لخصوصية هذا القطاع وارتباطه بالصحة العامة - وبحسب الفصل الثامن في هذا الدليل. ويتم تصنيف هذه المنشآت بناءً على درجة خطورتها باستخدام مقياس تصنيف من ثلاثة مستويات (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)، حيث تم اعتماد المعايير التالية لتصنيف المنشآت حسب الخطورة:

- نوع وحساسية الغذاء.
- أكثر المواد رسوباً في الفحوصات المخبرية في الأعوام السابقة.
- طبيعة أشغال المنشأة.
- مساحة المنشأة.
- موقع المؤسسة من حيث التنظيم (صناعي أو تجاري أو سكني).
- الفئات المستهلكة المستهدفة.

ولأغراض تقييم درجة الخطورة، يتم التقيد ببنود «تصنيف أماكن تداول الأغذية حسب درجة الخطورة» المعتمد من قبل دائرة الرقابة الصحية والمهنية في الوقت الحالي والمذكور في الفصل الثامن من هذا الدليل.

٤.١.٨ عدد المفتشين الفاعلين

المفتشون «الفاعلون» هم المفتشون المتفرغون للقيام بزيارات التفتيش بانتظام، ويستثنى أي مفتش يقوم بعمل مكتبي ونشاطات إدارية ليست ذات صلة بالتفتيش.

## ٢.٨ التخطيط السنوي للتفتيش

يتوجب على مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بداية كل عام، أن يعد الخطة السنوية للتفتيش. هذه الخطة هي عبارة عن التوجيهات والأولويات التي سيتم إتباعها من قبل أقسام الرقابة الصحية والمهنية بناءً على منهجية التخطيط الإستراتيجي لأمانة عمان الكبرى. ويتم أخذ النقاط التالية بعين الاعتبار عند صياغة الخطة السنوية للتفتيش:

- الخطة الإستراتيجية لأمانة عمان الكبرى.
- الأهداف الإستراتيجية لأمانة عمان الكبرى.
- نتائج التحليل الرباعي SWOT Analysis للبيئة الداخلية والخارجية لأمانة عمان الكبرى.
- تحليل البيانات المتعلقة بزيارات التفتيش الميدانية للسنوات السابقة.
- احتياجات متلقي الخدمة.
- أهداف التفتيش التشغيلية المراد تحقيقها خلال السنة.
- معدل إنتاجية فرق التفتيش وأقسام الرقابة الصحية والمهنية بناءً على البيانات التاريخية.

## ٣.٨ التخطيط الشهري للتفتيش

بناءً على التوجيهات السنوية التي تشكل خطة التفتيش السنوية بالإضافة إلى التوجيهات الدورية التي يصدرها مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية مبيناً فيها أولويات التفتيش مثل التركيز على قطاع معين أو مشكلة معينة، يقوم كل رئيس قسم رقابة صحية ومهنية في المديرية والمناطق التابعة بإدراج الأولويات والأهداف وأنواع الزيارات المطلوبة في خطة التفتيش الشهرية وتوزيع زيارات التفتيش الميدانية جغرافياً للمنشآت الخاضعة للتفتيش ضمن منطقة الاختصاص. كما يتم إعداد خطة العمل الشهرية بناءً على توفر الموارد التالية:

- تحديد عدد مراقبي الصحة ومفتشي المهن الفاعلين.
- معدل الوقت المستغرق لإجراء الجولات التفتيشية.
- التوزيع الجغرافي للمنشآت.
- توفر وسائل النقل.

## ٤.٨ برامج العمل الأسبوعية

تتم ترجمة الخطة الشهرية إلى برامج عمل أسبوعية تعد في نهاية كل أسبوع (للأسبوع الذي يليه) لتتضمن ما يلي:

- أسماء المنشآت التي ستتم زيارتها ومواقعها
- تصنيف كل منشأة من حيث مستوى الخطورة
- فرق التفتيش
- تاريخ ووقت بدء وانتهاء جولة التفتيش الميدانية اليومية
- نوع الزيارة، ما إذا كانت زيارة منح موافقات ترخيص أم زيارة متابعة منح موافقات ترخيص أم زيارة دورية أم زيارة متابعة زيارة دورية أم بناءً على شكوى أم زيارة متابعة شكوى

ويجب أن يتيح برنامج العمل وقتاً كافياً لإعداد التقارير. يبين برنامج العمل المكان المتوقع لقيام فرق التفتيش بعملهم الميداني وتواجدهم خلال الأسبوع. ويجب التأكيد على أن مهمة وضع هذا البرنامج هي من مسؤولية رئيس القسم المعني ولا يجب أن يقوم مراقب الصحة أو مفتش المهن (أو فريق التفتيش) بوضع برنامج زيارته بنفسه.

## ٥.٨ توفر قاعدة بيانات بالمنشآت المشمولة

يساهم توفر قاعدة بيانات لجميع المنشآت الخاضعة قانوناً لتفتيش أمانة عمان مساهمة فعّالة في وضع خطط العمل وتخطيط زيارات التفتيش المختلفة. فتبين قاعدة البيانات السجل الكامل للتفتيش لكل منشأة وتساعد دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأقسام الرقابة في المناطق على تحديد الأولويات العامة.

ويعتبر تحديث قواعد البيانات باستمرار من الأمور الهامة، ولا يقتصر هذا على إضافة منشآت جديدة وشطب المنشآت التي تتوقف عن العمل، بل وضمان حفظ جميع تقارير التفتيش إلكترونياً لتصبح جزءاً من ملف المنشأة بالإضافة إلى تعديل وتحديث المعلومات الخاصة بالمنشأة.

## ٦.٨ الإعداد للتفتيش الميداني وتنفيذه

تتم زيارات التفتيش الميداني، وبغض النظر عن نوعها، في ثلاث مراحل متكاملة، كما يلي:

- المرحلة الأولى: الإعداد للتفتيش الميداني.
- المرحلة الثانية: تنفيذ التفتيش الميداني.
- المرحلة الثالثة: نشاطات ما بعد التفتيش الميداني.

وفيما يلي ملخص لكل من هذه المراحل، ومتطلبات كل منها:

### ١.٦.٨ الإعداد للتفتيش الميداني

تركز هذه المرحلة على عدد من المهام التي يجب على فرق التفتيش القيام بها للاستعداد لتنفيذ التفتيش الميداني. وتتم هذه المرحلة في مقر الدائرة أو أقسام الرقابة الصحية والمهنية المختلفة، وتتضمن الخطوات التالية:

- مراجعة برنامج العمل
- المراجعة المكتبية
- جمع المواد
- تفقد الأجهزة
- ترتيب المواصلات
- مناقشة الفريق الداخلية
- التأكد من وجود وثائق الاعتماد

#### ١.١.٦.٨ مراجعة برنامج العمل

برامج العمل الأسبوعي تستند بالأصل إلى خطط التفتيش السنوية والشهرية، أو إلى مستجدات من طلبات التراخيص أو الشكاوي، وبالتالي، وللاستعداد للتفتيش الميداني، يقوم فريق التفتيش بمراجعة برنامج العمل الأسبوعي لمعرفة زيارات التفتيش التي سيقومون بها. ويحبذ مناقشة البرنامج مع فرق التفتيش لمعرفة آرائهم وتمكينهم من الإعلان عن أي تضارب في المصالح قد ينشأ إذا تقرر زيارة منشأة يملكها أو يديرها أحد الأقارب أو الأصدقاء.

#### ٢.١.٦.٨ المراجعة المكتبية

على فرق التفتيش، وقبل التوجه إلى الميدان، الاطلاع على ملفات المنشآت كافة. وعليهم دراستها، والتحقق من توفر كافة المعلومات التي يحتاجونها خلال عمليات التفتيش. ويتضمن ذلك معلومات عن حجم المنشأة ورقم الرخصة ونوع المهنة وتصنيفها حسب درجة الخطورة. هذا بالإضافة إلى الاطلاع على تقارير التفتيش السابقة، في حالات المتابعة، لمعرفة ما تحتويه من توصيات وملاحظات. كما تتم دراسة الشكاوى المقدمة عن المنشأة وتحليلها في حالات التفتيش بناءً على شكوى. وتوفر عملية المراجعة هذه، المعلومات الأولية لفرق التفتيش حول المنشأة وعلى ماذا سيفتشون، وأية نقاط يجب التركيز عليها أثناء التفتيش.

#### ٣.١.٦.٨ جمع المواد

على كل فريق تفتيش أن يجهز المواد والوثائق التي سيأخذها معه، ويجب أن تتضمن:

- أية كتيبات أو ملصقات أو نشرات يستطيع المفتش أن يقدمها لصاحب المنشأة.
- النماذج التي تستخدم أثناء التفتيش حيث تشمل؛ نماذج الإنذارات الغذائية وغير الغذائية، وإنذارات الإعلان، وإنذارات إغلاق المهن، ونماذج الإيقاف عن العمل والحجز التحفظي والإتلاف الميداني والإغلاق التحفظي وضبط الإغلاق وإغلاق المتصرف، ونموذج تقييم المؤسسة، وقسيمة مخبرية، وتفتيش استلام عينات، ووصل استلام عينات، ونموذج التفتيش الصحي.
- أية نسخ عن مراسلات سابقة كان يفترض بالمنشأة العمل بمقتضاها، ونسخا عن أية إنذارات تحسين أو حظر لم ينفذ ما جاء فيها بعد.

#### ٤.١.٦.٨ تفقد الأجهزة

طبقاً لمتطلبات عمليات التفتيش التي سيقوم بها فريق التفتيش، يتم تحديد الأجهزة والمعدات التي يجب أن تكون بحوزتهم أثناء التفتيش. وبناءً عليه، لا بد من أن يتأكد كل فريق تفتيش من توفر المعدات، ويجب أن يقوموا بفحصها قبل أخذها، إن تيسر، لضمان أنها فاعلة وغير معطلة. إضافة إلى ذلك، ونظراً للتطور التكنولوجي وتوفر الأدوات المساندة لعملية التفتيش، وبالتوازي مع عمليات التحديث المستمرة التي تقوم بها أمانة عمان، فقد يتطلب توفر الأجهزة المساندة التالية خلال عمليات التفتيش:

- آلة تصوير رقمية، في حال السماح قانونياً بالتصوير داخل المنشآت.
- جهاز حاسوب محمول لتسهيل إعداد تقارير التفتيش.
- الهاتف المحمول للاتصال مع أصحاب المنشأة، إذا لم يتواجدوا في الموقع، أو للاتصال بالمقر الرئيس لطلب مساعدة محددة.
- أجهزة ومستلزمات جلب العينات.
- أجهزة فحص وقياس مثل جهاز فحص لزوجة السمك (Torry Meter) وجهاز قياس درجة الحرارة (Thermometer) وجهاز فحص زيت القلي.

#### ٥.١.٦.٨ ترتيب المواصلات

يتطلب التحضير لأي زيارة تفتيش ضرورة تأمين مواصلات للمفتش في الموعد المحدد. ورغم أن تحديد الحاجة الإجمالية للمواصلات يتم ضمن خطة العمل الشهرية والأسبوعية، إلا أنه يجب على رئيس القسم التأكد من توفرها الفعلي عندما يحتاجها المفتش قبل كل جولة تفتيش. قد يستدعي الاستعداد لجولات التفتيش في بعض الحالات وجوب تأمين مركبة أكبر (كحافلة صغيرة) لنقل عدد من المفتشين أو أعضاء لجنة إلى منطقة بنوى تفتيشها، ويجب ترتيب عملية الإيصال وإعادة جيداً.

#### ٦.١.٦.٨ مناقشة الفريق الداخلية

يجب مناقشة المعلومات المتوفرة عن المنشأة من قبل فريق التفتيش قبل القيام بالزيارة الميدانية. ولذلك أهمية تتلخص في ضمان أن الجميع على إطلاع على كافة المعلومات المتوفرة حول المنشآت، ولضمان أنه لم يتم إغفال أية معلومات

#### ٧.١.٦.٨ تفقد وثائق الاعتماد

فعلى كل مراقب صحة ومفتش مهن التأكد من صلاحية وثائق اعتماده قبل أي زيارة تفتيش، وهذا يعني أن يحمل كل منهم هوية سارية المفعول. على كل مفتش أن يحمل دائماً هوية العمل الخاصة به والصادرة من الأمانة، حتى لو كان قد زار المنشأة في تفتيش سابق وكان أصحاب المنشأة يعرفونه جيداً.

#### ٢.٦.٨ تنفيذ التفتيش الميداني

تتضمن مرحلة تنفيذ التفتيش الميداني عدداً من الخطوات المبينة تالياً:

- ضمان الدخول
- الاتصال الأولي - اجتماع تمهيدي
- التفتيش الفعلي
- الاتصال النهائي - الاجتماع الختامي

#### ١.٢.٦.٨ ضمان الدخول

يعني ضمان الدخول، تمكن المفتشين من الدخول إلى المنشأة بدون مشاكل وبصورة لبقة وبمهنية عالية تمكنهم من تجاوز أية عوائق من خلال التعريف بأنفسهم وإبراز وثائق الاعتماد. وفي العادة، لا يعاني فريق التفتيش من معيقات لدخول المنشآت خاصة عندما تكون الزيارة لأغراض الترخيص والذي يتم بناءً على طلب صاحب المنشأة.

أما الحالات التي يتم فيها منع فرق التفتيش من الدخول إلى المنشأة حتى بعد محاوره صاحب العمل أو من ينوبه وإقناعه بأهداف الزيارة والغاية منها، فيتم تبليغ رئيس القسم من خلال مذكرة حيث يقوم بدوره برفع المشكلة إلى مدير المنطقة لمخاطبة الحاكم الإداري لاستخدام سلطاته، لمساعدة فرق تفتيش أمانة عمان من الدخول للمنشأة.

## ٢.٢.٦.٨ الاتصال الأولي - اجتماع تمهيدي

عند الوصول إلى المنشأة، لا بد أن يقوم فريق التفتيش بمقابلة صاحب المنشأة أو ضابط السلامة إن كانوا موجودين في المنشأة. وفي العادة تكون الغاية من زيارتهم معروفة لصاحب المنشأة أو ضابط السلامة. ومع ذلك، لا بد من أن يعرف فريق التفتيش بأنفسهم وبهدف زيارتهم وبالطلب من صاحب المنشأة أو ضابط السلامة فيها المساعدة لتسهيل مهامهم خلال الزيارة.

ومن المحبذ أن يؤكد فريق التفتيش، خلال هذا اللقاء الأولي، على غاية أمانة عمان الكبرى في مساعدة المنشأة على تحديد أية نواقص، والحاجة لإجراء التحسينات ضمانا لسلامة المنشأة نفسها، وسلامة وصحة العاملين فيها، والمستفيدين من خدماتها. وأن يقوم الفريق خلال هذا اللقاء بطلب أية معلومات أو وثائق قد يحتاجها.

## ٣.٢.٦.٨ التفتيش الفعلي

يعتمد التفتيش الفعلي على المنشأة على نوع التفتيش الذي يقوم به فريق التفتيش. ففي الحالات الخاصة بتفتيش الترخيص، يتم التفتيش على اشتراطات الرخصة الصحية والمهنية. كما ويتم إجراء جلب العينات في الميدان من المواد الغذائية والمياه والمواد الأولية حسب الحاجة.

أما فيما يخص تفتيش المتابعة، فيتم بداية التأكد من أن طبيعة الاستخدام في المنشأة لم يتغير، وأنه وفقا للترخيص الممنوح. ومن ثم يتم تفقد الالتزام بالاشتراطات المهنية والاشتراطات الصحية والشهادات الطبية وأمور السلامة العامة في كافة أجزاء المنشأة ومرافقها.

وفيما يخص التفتيش بناءً على شكوى، يقوم الفريق بالتفتيش على مدى الالتزام بكافة اشتراطات الرخصة الصحية والمهنية مع التركيز على موضوع الشكوى في المنشآت، أما في حال كانت الشكوى مقدمة على منشأة سكنية فيتم التفتيش على موضوع الشكوى فقط.

يقوم فريق التفتيش أثناء التفتيش الفعلي، وفي حال اكتشاف عدم التزام المنشأة باشتراطات الرخصة الصحية والمهنية وحسب الحالة، باتخاذ أي من الإجراءات التالية وذلك بالاستناد إلى تعليمات العمل:

- جلب العينات.
- حجز المواد التحفظي.
- إتلاف المواد الغذائية ميدانياً.
- توجيه الإنذارات.
- إصدار المخالفات.
- ضبط الإيقاف عن العمل.
- إغلاق إداري أو تحفظي.

وتجدر الإشارة هنا بأنه على فرق التفتيش التذكر دائماً بأنهم المسؤولون أثناء عمليات التفتيش. وأنهم من يقودون عملية التفتيش. أي أنهم لا يخضعون لصاحب المنشأة أو لإدارتها. كما أنه لا بد من أن يقوم المفتشون بالتفتيش على جميع متطلبات الرخصة الصحية والمهنية في كافة أجزاء المنشأة. وأن لا يكتفوا بالتفتيش على الأجزاء التي يرغب أصحاب العلاقة باطلاعهم عليها. بل أن واجبههم تفقد كافة متطلبات الرخصة الصحية والمهنية في المنشأة ودونما تأثير من صاحب العلاقة.

وأخيراً، فعلى فرق التفتيش أن تلتزم بإجراءات التفتيش المتبعة في أمانة عمان الكبرى، وعليهم استخدام النماذج الخاصة بنوع التفتيش والزيارة التي يقومون بها.

## ٤.٢.٦.٨ الاتصال النهائي - الاجتماع الختامي

عند الانتهاء من عملية التفتيش الفعلي، يشكر فريق التفتيش أصحاب العلاقة، إن وجدوا في المنشأة، على تعاونهم في عملية التفتيش. ويعودا ليؤكدوا لهم غاية التفتيش، إن لزم. ولا بد من التأكيد هنا بأنه يجب أن يُفصح فريق التفتيش عن نتائج الزيارة وأن يعطوا توصيات شفوية لصاحب العلاقة، ويعلموه بمهلة زمنية لتصويب الأوضاع وبأن زيارة للمتابعة قد تتم في حال وجوبها بعد فترة تصويب الأوضاع الممنوحة. كما أنه يجب أن يقوم فريق التفتيش بالحصول على توقيع صاحب العلاقة على محاضر الضبط ومذكرات التبليغ، بالإضافة إلى ضرورة تسليم صاحب العلاقة نسخة من الإندارات ونسخة من مذكرات التبليغ ونسخة من نموذج الضبط ووصولات الاستلام حسب الحالة.

## ٣.٦.٨ المرحلة الثالثة: نشاطات ما بعد التفتيش الميداني

تعنى المرحلة الثالثة بالقيام بمهمة إعداد التقرير الخاص بالتفتيش الميداني واعتماده وتوثيقه.

## ١.٣.٦.٨ إعداد التقرير الخاص بالتفتيش واعتماده وتوثيقه

بعد العودة إلى المكتب، يقوم فريق التفتيش بإعداد تقرير يومي ميداني شامل لكافة أعمال التفتيش المنجزة لذلك اليوم والتفاصيل الخاصة بالإجراءات التي تم اتخاذها. وقد يتضمن التقرير الطلب أو التوصية بأن يقوم مفتش ذو اختصاص معين، بتفتيش إضافي على المنشأة. ولا بد من أن يتم إعداد تقرير عن كل زيارة تفتيش، وفي جميع الحالات دونما استثناء.

وبعد الانتهاء من إعداد التقرير، يرفع من قبل فريق التفتيش للمسؤول المباشر. ويقوم رئيس القسم بمراجعة التقرير وتدقيقه والموافقة عليه، أو إجراء التعديلات المناسبة قبل الموافقة، وأخيراً يتم رفعه إلى مدير المنطقة حسب الأصول.

هذا ويتم حفظ التقرير في ملف المنشأة الإلكتروني ضمن قاعدة البيانات ليصبح جزءاً من السجلات المؤسسية لإدارة الرقابة الصحية والمهنية ولأقسام الرقابة الصحية والمهنية في المناطق.

كذلك، يقوم رؤساء الأقسام بالمحافظات بجمع تقارير التفتيش اليومي الميداني ودراستها وإعداد الإحصائيات وتقارير الإنجاز شهرياً وإرسالها إلى دائرة الرقابة الصحية والمهنية.

وتجدر الإشارة هنا إلى أهمية إدراك فرق التفتيش للحاجة إلى تقارير دقيقة ومفصلة. فمن الممكن اللجوء إلى التقارير ضمن أية إجراءات قانونية متوقعة، بالإضافة إلى استخدام التقارير أيضاً لجمع البيانات الإحصائية وإعداد التقارير الشهرية والسنوية عن إنجازات دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأقسام الرقابة الصحية والمهنية الإقليمية.

## ٧.٨ الاتساق والتماثل

لا بد من الحد من تأثيرات العوامل الإنسانية في عمليات الكشوفات المختلفة. فمن الممكن مثلاً، أن يصدر مفتش أو مراقب صحة أحكاماً معينة في زمن معين، لا يصدرها ذاتها لوضع مماثل في زمن لاحق. كذلك، من الممكن أن يصدر مفتش أو مراقب صحة أحكاماً على وضع معين، بينما يصدر آخر أحكاماً مختلفة للوضع نفسه. وهذه الاختلافات الناتجة عن عوامل إنسانية طبيعية، قد تحد من قبول المواطنين لمخرجات كشوفات دائرة الرقابة الصحية والمهنية، وقد تؤدي إلى الطعن فيها وفي نزاهتها.

يعني الاتساق والتماثل أن يكون المفتش أو مراقب الصحة دائماً وفي كافة الأحوال والأوقات قادراً على تقديم نفس مستوى الأداء والسلوك واتخاذ نفس القرارات مستنداً إلى نفس المعايير والأسس، وكذلك أن تضمن منظومة الرقابة تقديم نفس



الأداء والسلوك واتخاذ نفس القرارات لنفس الحالة حتى مع تغير المفتشين والمراقبين. ويؤدي عدم اتساق وتمائل تصرفات المفتشين ومراقبي الصحة إلى فقدان ثقة أصحاب العمل بمنظومة الرقابة برمتها. وبينما لا يمكن التخلص من هذه الظواهر الانسانية، بشكل كامل، إلا أنه يمكن الحد منها.

وحيث أن هناك عدد كبير من المفتشين يعمل في دائرة الرقابة الصحية والمهنية، فمن الضروري العمل على ضمان اتساق وتمائل عمل هؤلاء المفتشين والمراقبين المختلفين قدر الإمكان.

ولهذه الغاية، يمكن رفع مستوى الاتساق والتمائل عن طريق:

- اعتماد أسس عمل ملزمة تحكم عمل الدائرة في كافة الظروف.
- التدريب المنتظم للمفتش أو مراقب الصحة.
- إصدار أمانة عمان الكبرى والإدارات المعنية لإجراءات واضحة لعملية التفتيش.
- إتباع المفتش أو مراقب الصحة لميثاق السلوك.
- استخدام المعنيين للدليل والمساهمة في تحديثه بانتظام.
- مراجعة لكافة تقارير الكشوفات قبل اعتمادها ومراجعة عينات منها لتقييم الأداء.
- دراسة المفتش أو مراقب الصحة للتقارير السابقة لمعرفة مجالات عدم الامتثال ضمن القرارات المتخذة.



## الفصل التاسع: تقييم المخاطر

لا يوجد لأمانة عمان نظام خاص لتحديد المخاطر. وتعمل الأمانة وفق نظام المؤسسة العامة للغذاء لتحديد المخاطر الحاصلة بالمنشآت العاملة في مجالات الأغذية. وهذا مجال عمل مراقبي الصحة الأساسي. أما فيما يخص موضوع الصحة المهنية، فهذه من إختصاصات وزارات الصحة والعمل ولا تتابعها أو تفتش عنها الأمانة. وتجدر الإشارة هنا الى حاجة أمانة عمان الى تطوير نظام للخطورة خاص بها بحيث يوفر أكبر تغطية ممكنة لمجالات عملها. ونظرا لأهمية العامل التاريخي لإلتزام المؤسسات بالشروط الصحية والمهنية فلا بد من أن يكون تاريخ إلتزام المؤسسات أحد معايير أي نظام لتقييم الخطورة يتم تطويره.

وفقاً للممارسات الفضلى لعمليات التفتيش بشكل عام، وعند إتباع أسلوب الرقابة المبني على أساس درجة الخطورة، يجب تحديد درجة خطورة لكل من المنشآت الخاضعة للتفتيش بناء على معايير دقيقة وثابتة، حيث يتم إعطاء كل من هذه المعايير وزناً معيناً حسب الأهمية والآثار السلبية المحتملة. وبذلك تضمن الجهة الرقابية التحديد الصحيح للأولويات والاستخدام الأمثل للموارد المتوفرة بالإضافة إلى تركيز الجهود على المنشآت عالية الخطورة.

وبسبب العدد الكبير للمنشآت الخاضعة للتفتيش من قبل دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأقسام الرقابة الصحية والمهنية الإقليمية وحجم العمل والموارد المتاحة حالياً، فقد ارتأت دائرة الرقابة الصحية والمهنية تصنيف المؤسسات الغذائية إلى فئات خطورة صحية استناداً إلى معايير محددة كما وردت في نظام الخطورة الخاص بالمؤسسة العامة للغذاء، وهي:

1. التعريف المعتمد لفئات الخطورة الصحية.
2. فئات المستهلكين للأغذية التي يتم تداولها في المؤسسة الغذائية.
3. حجم الإنتاج للمؤسسة الغذائية.
4. نوع الأغذية المتداولة في المؤسسة الغذائية.
5. طبيعة عمليات التداول في المؤسسة الغذائية.
6. وجود برنامج فعال للرقابة الذاتية في المؤسسة الغذائية.
7. بنية وتصميم وحالة المنشآت والمرافق التابعة للمؤسسة الغذائية.

وفي حالة المؤسسات الغذائية التي تمارس عدة نشاطات أو تنتج منتجات تقع في فئات خطورة صحية مختلفة، تصنف المؤسسة حسب النشاط أو المنتج الذي يقع في الفئة الأكثر خطورة. في حين أن تكرار الزيارات التفتيشية ضمن فئة الخطورة الواحدة يتغير حسب السجل التاريخي للمؤسسة الغذائية من حيث مدى الإلتزام بالمتطلبات الصحية والتشريعات ذات العلاقة، وحسب قدرة الإدارة في المؤسسة الغذائية على إدارة سلامة الغذاء داخل المؤسسة، ووجود إرادة حقيقة لممارسة هذا الدور. ويجب الانتباه هنا إلى أنه بغض النظر عن أي تغيير على تكرار الزيارات التفتيشية فإن تصنيف المؤسسة الغذائية حسب درجة الخطورة الصحية يبقى ثابتاً حسب التصنيف المقرر.

وقد تم تصنيف المؤسسات الغذائية حسب هذا النظام إلى خمس مجموعات، وتم تقسيم كل مجموعة إلى مجموعات فرعية مع تحديد فئة الخطورة الصحية لكل من هذه المجموعات الفرعية.

وتجب الملاحظة هنا أن هذه المجموعات الفرعية قد لا تشمل جميع أنواع المؤسسات الغذائية وبالتالي يمكن الإضافة إليها كلما تطلب الأمر بذلك. ويمكن اعتبار المجموعات الخمس وتفرعاتها كهيكلية أساسية تمثل الحد الأدنى لتصنيف المؤسسات

الغذائية ويتوجب على السلطات الرقابية المختصة تقييم جميع المؤسسات الغذائية الواقعة ضمن مناطق صلاحياتها حسب المعايير المعتمدة في النظام الذي تم تعميمه من قبل دائرة الرقابة الصحية والمهنية، ويتوجب على السلطات الرقابية المختصة توثيق تصنيف المؤسسات الغذائية في مناطقها في سجلات إلكترونية خاصة إن أمكن ذلك، كما يتوجب توثيق أي تجديد يتم إجراؤه على هذا التصنيف.

لأغراض تقييم درجة الخطورة، يتم التقيد ببنود «تصنيف أماكن تداول الأغذية حسب درجة الخطورة» المعتمد من قبل دائرة الرقابة الصحية والمهنية في الوقت الحالي. ومن الجدير بالذكر أن هذا التصنيف بحاجة إلى مراجعة وتطوير ليتناسب مع الممارسات الفضلى للتفتيش بناءً على درجة خطورة المنشأة.

## الفصل العاشر: ميثاق السلوك

### ١.١٠ الغايات

ميثاق السلوك هو مجموعة من المبادئ والأنظمة التي تحدد مسؤوليات مجموعة من الأشخاص في مؤسسة ما وتوجه سلوكهم. وفي هذه الحالة، يقصد بمجموعة الأشخاص مفتشي المؤسسة. والقائمين على الدور الرقابي على منشآت القطاع الخاص فيها بغض النظر عن مساهم الوظيفة، علماً بأن العمل بميثاق السلوك هذا لا يتنافى مع ضرورة الالتزام بالأنظمة الداخلية والمواثيق المعتمدة داخل المؤسسة لكافة الموظفين ولكنه يركز على حاجات ومتطلبات العمل الرقابي الميداني.

يهدف ميثاق السلوك هذا إلى تمكين المفتش من كسب احترام مؤسسات القطاع الخاص التي يتم التفتيش عليها ومنظمتهم والمجتمع المحلي والدولي الأوسع في جميع مجالات عمل التفتيش. ويعني الميثاق التزام جميع مفتشي المؤسسة بممارسة الحرفية والنزاهة واحترام الآخرين والحيادية في تنفيذ مهامهم دائماً. وبتحديد أكثر، يهدف ميثاق السلوك إلى:

- تعزيز مكانة وسمعة مفتشي المؤسسات الأردنية.
- تحديد بوضوح ما هو السلوك المقبول وغير المقبول.
- ضمان الاتساق والتماثل والكفاءة والثبات في صناعة القرار.
- حث المفتشين على الوصول إلى معايير أداء عمل عالية.
- توفير معيار لتقييم سلوك المفتشين، بما في ذلك التقييم الذاتي، إضافة إلى التقييم من قبل زملائهم المفتشين ومدرائهم.
- الحث على ثبات المسلكيات والممارسات في الظروف المتشابهة وتوحيدها في جميع المواقع التي يتم التفتيش عليها.
- تقديم التفتيش كمهنة متخصصة وذات أهمية.

يمثل ميثاق السلوك التزام الأردن بالتطبيق الفعال للاتفاقيات والمواثيق والمواصفات الدولية، والذي بدوره يشكل رسالة هامة إلى المجتمع الدولي مفادها أن الدولة تولي أهمية كبرى لتوفير منظومة تفتيش عمل تتبنى الحرفية بجميع أبعادها.

كما يدل على أن الأردن مستعد لاتخاذ خطوات عملية لتشجيع الالتزام بمعايير عادلة وآمنة في أماكن العمل من خلال منظومة تفتيش تنطلق من مبادئ الإدارة الحكيمة وممارسات العمل المرتبطة بها.

### ٢.١٠ إطار السلوك

يغطي ميثاق السلوك ستة مجالات واسعة تتعلق بمهام المفتشين:

١. الالتزامات العامة.
٢. أداء المهام.
٣. احترام الآخرين.
٤. السرية وتضارب المصالح.
٥. السلوك الشخصي.
٦. التطور المهني.

## ١.٢.١٠ الالتزامات العامة

يعتبر المفتش موظفاً حكومياً وعليه الوفاء بالتزاماته القانونية مع الحكومة باعتبارها صاحب العمل، وأن يعمل وفق المبادئ الإرشادية للإدارة الحكيمة. كما ويعتبر المفتش مسؤولاً أمام الحكومة وعليه دائماً أن يولي أهمية قصوى للمصلحة العامة.

لهذا فعلى المفتش:

- تحقيق أهداف وغايات كل من الحكومة، ومؤسسته التفتيشية، والمديرية التي يعمل فيها.
- الامتناع عن إبداء ملاحظات قد تسيء إلى سمعة الحكومة والمديرية التي يعمل فيها.
- اتباع الإجراءات المحددة في أي اتصال رسمي مع من هم مسؤولون عنه.
- متابعة أي مهمة تفتيش يكلف بها حتى إنجازها، أو إلى أن يتعذر تحقيق أهداف المهمة بطريقة معقولة.
- الامتناع عن التعليق علناً على سياسات الحكومة وقوانينها وإجراءاتها دون تفويض رسمي.
- عدم كشف المعلومات التي يحصل عليها خلال مهامه الرسمية أو استخدامها لمصلحة شخصية أو منفعة أخرى.
- توخي الحذر والحكمة في أي اتصال شخصي مع أعلى مسؤول في مؤسسته وأي من أعضاء مجلس النواب.
- التزام الحياد السياسي في عمله والالتزام التام بخدمة الحكومة القائمة.
- الامتناع عن المشاركة في نشاطات الأحزاب السياسية خلال ساعات العمل.

## ٢.٢.١٠ أداء المهام

يبين الوصف الوظيفي للمفتشين مهامهم وواجباتهم، ورغم أنه يحدد طبيعة المهام التي يجب أدائها إلا أنه لا يحدد المسلكيات الفعلية التي يتوجب على المفتش الالتزام بها أثناء تأدية المهام اليومية التي يكلف بها.

لهذا فعلى المفتش:

- العمل طبقاً للقانون والأنظمة.
- الامتناع لجميع التعليمات والتوجيهات القانونية ذات العلاقة بالعمل التي يصدرها رؤسائه.
- الالتزام بالصدق والحياد والجديّة في ممارسة نشاطاته المهنية.
- تجنب المسلكيات التي قد تؤثر سلباً على أداء العمل، بما في ذلك تعاطي الكحول والمهدئات.
- تجنب المسلكيات، التي قد تعرض نزاهة المديرية التي يعمل فيها للشبهة، وتؤثر على ثقة المجتمع الأوسع، بما في ذلك مسلكياته في حياته الخاصة.
- عدم القيام بأي عمل ثانوي يتعارض مع مهامه الرسمية أو يعرضها للشبهة بأي شكل من الأشكال.
- التأكد من استخدام الموارد الموضوعة تحت تصرفه للغايات الرسمية فقط، وهذا يشمل المركبات ومرافق الاتصالات التي توفرها المؤسسة.
- التأكد من عدم تحميل مؤسسته أي مسؤولية دون موافقة.
- عدم التغيب عن مكان العمل دون الحصول على موافقة حسب الأصول.
- لفت انتباه رؤسائه إذا لاحظ خلال عمله قيام زملائه المفتشين بأي ممارسات غير قانونية أو غير لائقة أو غير أمنية.

## ٣.٢.١٠ احترام الآخرين

يعتبر المفتشون موظفون حكوميون وعليهم أن يبذلوا أقصى إمكاناتهم لخدمة المستفيدين والمجتمع الأوسع دائماً. وعليهم أن يحترموا حقوق الآخرين ويعاملوا الجميع بلطف واحترام خلال أدائهم لمهامهم.

## لذا فعلى المفتش:

- تجنب التصرفات التي قد تؤذي المستفيدين أو الزملاء نفسياً كي لا تساهم في حدوث اضطراب لا مبرر له في مكان العمل.
- احترام خصوصية الأشخاص عند التعامل مع معلومات شخصية.
- عدم التمييز بين الأشخاص على أساس الجنس أو الحالة الاجتماعية أو اللون أو العرق أو الأصل أو العمر أو الرأي السياسي أو الوضع الوظيفي أو الوضع العائلي أو الإعاقة أو المعتقدات الدينية أو الروحية.
- عدم مضايقة المستفيدين أو الزملاء أو أفراد المجتمع الأوسع، أو استضعافهم أو إرهابهم.
- احترام الخلفيات الثقافية والمعتقدات الدينية للمستفيدين والزملاء وأفراد المجتمع الأوسع.
- اتخاذ جميع القرارات دون حقد أو محاباة أو تحيز شخصي.
- مراعاة صحة الآخرين وسلامتهم أثناء استخدام الممتلكات والموارد الموضوعة تحت تصرفه.
- عدم إساءة استخدام السلطة التي يمنحها له القانون أو أي وثيقة رسمية أخرى.
- اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لتشجيع الانسجام في مكان عمله.
- احترام حق الآخرين في طرح الأسئلة والتعليق وتقديم الاقتراحات والمشاركة في النقاشات والحوارات المتعلقة بالنصائح التي قد يقدمها المفتش والقرارات التي قد يتخذها.

## ٤.٢.١٠ السرية وتضارب المصالح

يتوقع من المفتشين أن يؤديوا مهامهم بنزاهة وحياد، وأن يحترموا سرية الأمور التي يطلعون عليها، ويتجنبوا تضارب المصالح.

إن عدم التصرف بما يتفق مع هذه القيم يعرض مصداقية المؤسسة ومفتشيها للشبهة ويزعزع الثقة فيها إلى حد كبير، ويؤثر سلباً على فعاليتها بجميع المقاييس.

## لهذا فعلى المفتش:

- أن يوقع تصريحاً بأن لا يفشي الأسرار التي يطلع عليها بحكم عمله.
- أن لا يكشف أي معلومات عن العمليات السرية أو أي معلومات أخرى يطلع عليها بحكم عمله ويمكن أن تعرض الوضع التنافسي لأي مؤسسة يفتش عليها للخطر.
- أن لا يبوح باسم أي مشتك أو مصدر شكوى ضد أي مؤسسة باستثناء ما يتطلبه القانون أو وفقاً للإجراءات الداخلية للمديرية التي يعمل فيها.
- أن لا تكون له أي مصلحة مالية أو شخصية مباشرة أو غير مباشرة مع المؤسسة التي يكلف بتفتيشها.
- أن يبلغ رئيسه بأي مصالح مالية أو شخصية مباشرة أو غير مباشرة مع أي مؤسسة يكلف بتفتيشها ويعلن عدم أهليته لتفتيش هذه المؤسسات ولجميع النشاطات ذات الصلة.
- أن لا يطلب أو يقبل من أي شخص أو مؤسسة أو منظمة أي هدايا أو مكافآت أو منافع نقدية أو عينية قد تعرض نزاهته أو نزاهة المديرية التي يعمل فيها للشبهة، أو يمكن تفسيرها على أنها تعرض نزاهته في تأدية مهامه الرسمية للشبهة.
- أن يبلغ رئيسه عن أي هدايا أو مكافآت أو منافع تعرض عليه بالإضافة إلى أي هدايا ومكافآت ومنافع يتسلمها.

## ٥.٢.١٠ السلوك الشخصي

رغم أن المفتشين موظفون حكوميون إلا أن لهم حياتهم الخاصة أيضاً، ومع ذلك يتعين على المفتش ألا يشارك في نشاطات قد تسيء إلى سمعة المديرية التي يعمل فيها أو الحكومة.

يعتمد تأثر السمعة بخرق المفتش للقانون في حياته الخاصة على مدى خطورة الجرم، حيث يستبعد أن تتأثر بجرم بسيط (كمخالفة الوقوف في مكان ممنوع) إلا أنها يمكن أن تتأثر بجرم جنحوي (كالسرقة).

كما أن تعرض المديرية والمؤسسة التي يعمل فيهما والحكومة للشبه نتيجة سلوك المفتش ونشاطاته في حياته الشخصية يعتمد على طبيعة السلوك أو النشاطات، ومسؤوليات المفتش ومركزه الوظيفي، ونتائج النشاط، وعلى قدرة المفتش على القيام بمهامه ومسؤولياته، وتأثير النشاط أو نتائجه على علاقاته مع أصحاب المؤسسات والعاملين فيها، والزملاء والمديرية والمؤسسة التي يعمل فيهما والمواطنين.

لهذا فعلى المفتش:

- أن يتجنب التصرفات والنشاطات الشخصية التي تسيء إلى سمعة المديرية والمؤسسة التي يعمل فيهما.
- ألا يشارك في عمل ثانوي من أجل مكافأة دون موافقة رسمية.
- أن لا يقيم أي علاقة شخصية تؤدي إلى تضارب مع مسؤولياته الرسمية أو يبدو أنها قد تؤدي إلى ذلك.

### ٦.٢.١٠ التطور المهني

يتحدد ما إذا كان المفتش محترفاً أم لا من مدى كفاية مستوى معارفه ومهاراته الفنية لممارسة المهنة، والطريقة التي يستخدم فيها وظيفته وصلاحياته الفنية في نشاطات عمله اليومية.

كما يتوقع من المفتش المحترف ان يكون قادراً على:

- التواصل مع الناس على جميع المستويات،
- حل المشاكل التي لم يسبق له مواجهتها،
- المشاركة في نشاطات التعلم الذاتي.

لهذا على المفتش:

- أن يقوم بجميع الخطوات الممكنة للمشاركة في جميع النشاطات بما في ذلك دورات التدريب وورش العمل والحلقات الدراسية والنشاطات المماثلة الموجهة لاكتساب معارف ومهارات جديدة في مجال التفتيش والمجالات المتعلقة به.
- أن يبذل كل جهد ممكن للمشاركة في نشاطات التعلم الذاتي باستخدام الوسائل المطبوعة والالكترونية لاكتساب معارف ومهارات جديدة في مجال التفتيش والمجالات المتعلقة به.
- أن يقوم بجميع الخطوات الممكنة لتبادل المعارف والمهارات الجديدة المكتسبة مع الزملاء والمستفيدين من منظومة التفتيش.

### ٣.١٠ إجراءات تقديم الشكاوى

بموجب ميثاق السلوك، يجب التعامل مع أي شكوى تقدم ضد أحد المفتشين وفقاً لإجراء تضعه المديرية التي يعمل فيها انطلاقاً من الإرشادات التالية وبما يتفق مع أنظمة الخدمة المدنية وإجراءاتها.

- تنشأ المديرية قسماً للتقييم والمراقبة لمتابعة سلوك المفتشين وتلقي أي شكاوى تتعلق بتصرفاتهم.
- يمكن رفع شكوى من قبل أي شخص أو كيان يعتبر سلوك المفتش غير مقبول أو يخرق ميثاق السلوك.
- يتضمن الإجراءات جميع الخطوات الممكنة لعدم كشف هوية المشتكي.



- قد يتضمن الإجراء تقييم الشكوى من قبل مفتشين زملاء للمساعدة في تحديد ما إذا كانت مقبولة من حيث الموضوع أم لا.
- تسمع الشكوى من قبل لجنة مستقلة مؤلفة من شخصيات بارزة محترمة من خارج المديرية.
- يجب أن تكون الإجراءات غير رسمية قدر الإمكان.
- يجب تحديد فترة زمنية واضحة للإجراءات.
- يجب تدوين الإجراءات.
- يحق للمفتش المشتكى عليه أن يكون ممثلاً في جميع مراحل التحقيق.
- يجب منح اللجنة صلاحية استدعاء الشهود.
- يجب فرض عقوبة على أي سلوك أو نشاط يعتبر مخالفاً لميثاق السلوك.
- يجب تزويد اللجنة بإرشادات وأمثلة للتمييز بين مخالفات الميثاق التي تشكل سوء تصرف بسيط وتلك التي تشكل سوء تصرف خطير.

#### ٤.١٠ المراجعة الدورية

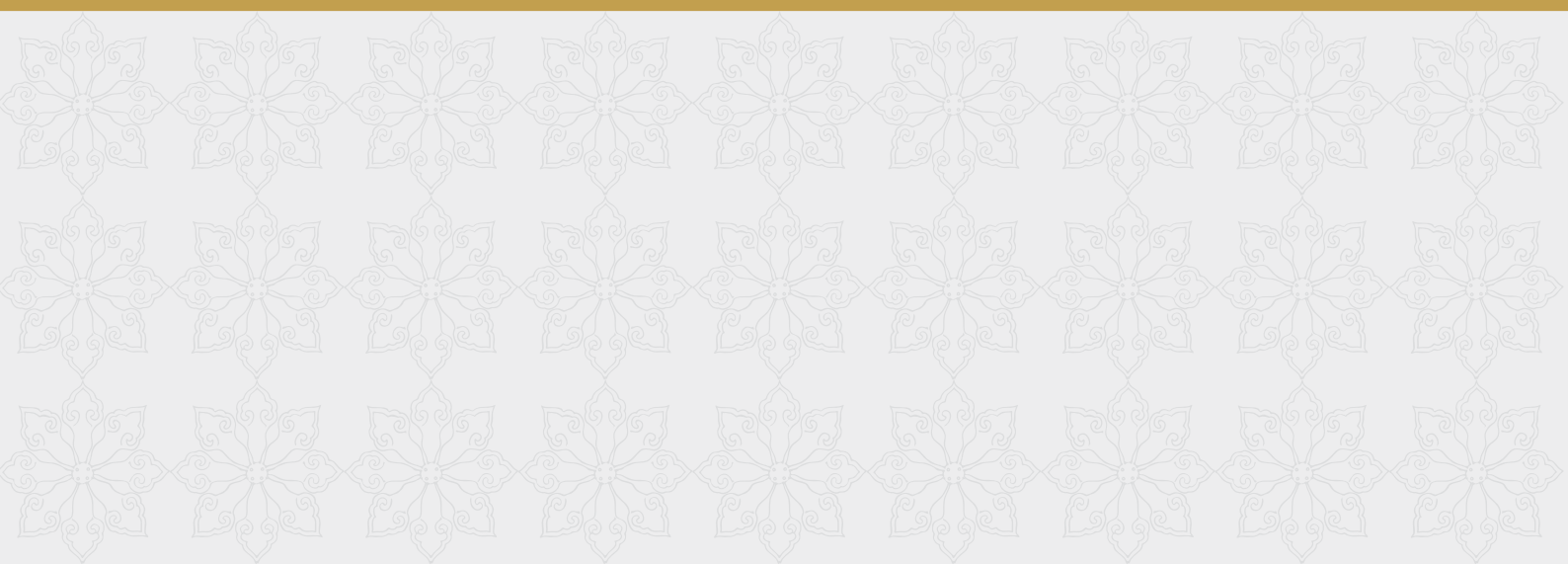
يجري مدير المديرية التي يعمل المفتش فيها مراجعة سنوية لميثاق السلوك، ويتم ذلك بالتشاور مع مفتشي المركز الرئيسي والمكاتب الميدانية.



# الباب الثاني

# إجراءات العمل

# المعيارية





## المحتويات

---

- الإجراء (١): تحديد المنشآت الخاضعة للتفتيش
- الإجراء (٢): التخطيط للتفتيش
- الإجراء (٣): ترخيص المنشآت الجديدة
- الإجراء (٤): التفتيش الدوري
- الإجراء (٥): تفتيش المتابعة
- الإجراء (٦): التفتيش استجابة لشكوى
- الإجراء (٧): انطباعات المنتفعين
- الإجراء (٨): الاعتراض



# الإجراء (١): تحديد المنشآت الخاضعة للتفتيش

عنوان إجراءات العمل المعيارية:	تحديد المنشآت الخاضعة للتفتيش
رقم إجراءات العمل المعيارية:	١
صاغها:	مستشارو الأبحاث متعددة المجالات والجدارة
تاريخ الصياغة:	٢٠١٣-٣-٣
آخر تعديل:	٢٠١٣-٦-٢٧
الوضعية:	نهائي
رقم النسخة:	١

## المراجعون:

راجعها	م. جواهر الطورة - خبير في تطوير التفتيش IFC	د. ميرفت المهيرات - مدير دائرة الرقابة المهنية والصحية GAM
التاريخ	٢٠١٣-٦-٢٧	٢٠١٣-٦-٢٧

## الموافقات:

أقرها	
التاريخ	

## مرجعية تعديل الوثيقة:

رقم النسخة	تاريخ الإصدار	الكاتب / الكتاب	مرجعية التغيير

## الهدف

تهدف إجراءات العمل المعيارية هذه إلى إيضاح النشاطات التي تنفذ لتحديد المنشآت الخاضعة للتفتيش، ويجب أن يؤدي هذا الإجراء إلى ديمومة واستمرارية عملية تنقيح وتحديث معلومات المنشآت ضمن قاعدة البيانات لدى دائرة المهن في أمانة عمان. كما يجب توسيع قاعدة البيانات لتشمل المنشآت الجديدة والتي تتوقف عن العمل أو تلك التي تم إلغاء ترخيصها.

## النطاق

تشمل إجراءات العمل المعيارية النشاطات المنفذة للحصول على المعلومات المتعلقة بالمنشآت الخاضعة للتفتيش، ويتضمن ذلك:

1. استلام تقارير معلومات المنشآت من دائرة المهن
2. تحديث معلومات المنشآت ضمن قاعدة البيانات

## المسؤوليات والصلاحيات الرئيسية

المسؤوليات	الوظيفة
1. تزويد دائرة الرقابة الصحية والمهنية بتقارير معلومات المنشآت.	مدير دائرة المهن
1. تقسيم المنشآت الخاضعة للتفتيش جغرافياً. 2. توزيع تقارير المنشآت على رؤساء أقسام الرقابة الصحية والمهنية في المناطق.	مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية
1. تعديل خطط التفتيش الشهرية بناءً على المعلومات المحدثة حول المنشآت.	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية
1. إدخال تقارير نتائج التفتيش والمعلومات المحدثة حول المنشآت إلى الملفات الورقية والإلكترونية للمنشآت. 2. إرسال تقارير نتائج التفتيش والمعلومات المحدثة حول المنشآت إلى دائرة المهن لتحديث المعلومات ضمن قاعدة البيانات.	مأمور الإدخال في أقسام الرقابة الصحية والمهنية

## توقيت مراحل الإجراء وتكرارها

المرحلة	المدة	التوقيت	التكرار
استلام تقارير معلومات المنشآت من دائرة المهن	يوم	في بداية كل ربع من السنة	ربع سنوي
تحديث معلومات المنشآت ضمن قاعدة البيانات	يوم	بمجرد استلام تقارير معلومات المنشآت	ربع سنوي



## الإجراء

### ١- استلام تقارير معلومات المنشآت من دائرة المهن

١-١ يقوم مدير دائرة المهن بتزويد مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بشكل ربعي بتقرير مدرج من قاعدة البيانات لدى دائرة المهن يتضمن المعلومات المحدثة عن المنشآت الخاضعة للتفتيش على مستوى أمانة عمان لتشمل المنشآت القائمة والمنشآت الجديدة المرخصة حديثاً بالإضافة إلى تلك التي توقفت عن العمل أو تم إلغاء ترخيصها، على أن يحتوي التقرير على المعلومات التالية:

- اسم المنشأة
- اسم مالك المنشأة وضابط الارتباط أو ضابط السلامة
- موقع المنشأة - رقم القطعة والحوض
- المعلومات المرجعية وتشمل: رقم الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني إن وجد
- رقم الترخيص - رخصة المهن
- غايات الرخصة

٢-١ يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بتقسيم المنشآت الخاضعة للتفتيش بناءً على التوزيع الجغرافي لمواقعها ضمن مناطق أمانة عمان الكبرى.

٣-١ يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بتوزيع تقارير المنشآت على رؤساء أقسام الرقابة الصحية والمهنية في المناطق وفقاً للتوزيع الجغرافي للمنشآت وحدود الصلاحيات.

### ٢- تحديث معلومات المنشآت ضمن قاعدة البيانات

١-٢ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية في كل منطقة بتعديل خطط التفتيش الشهرية بناءً على المعلومات المحدثة حول المنشآت وفق الإجراء المعياري رقم ٢ التخطيط للتفتيش.

٢-٢ بعد تنفيذ خطط التفتيش يقوم مأمور الإدخال في أقسام الرقابة الصحية والمهنية بإدخال تقارير نتائج التفتيش والمعلومات المحدثة حول المنشآت إلى الملفات الورقية والإلكترونية للمنشآت وإرسال نسخ إلى دائرة المهن لتحديث المعلومات ضمن قاعدة البيانات.

## النماذج والتقارير

تشمل السجلات والوثائق المستخدمة خلال إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

رقم النموذج / السجل ISO	اسم النموذج / السجل
	تقرير معلومات المنشآت

## الفرضيات والقيود

تعتبر إجراءات العمل المعيارية صالحة إذا توفرت الفرضيات التالية:

١. توفر قاعدة بيانات محدثة باستمرار لدى دائرة المهن تحتوي على تفاصيل وملفات المنشآت وأنواعها، حيث يتم فتح ملف إلكتروني لكل المنشآت التي تقدمت بطلب الحصول على رخصة مهن وكل المنشآت الحاصلة على رخصة مهن؛ أي كافة المنشآت الخاضعة للتفتيش قانوناً.

## المراجع القانونية والإدارية

تشمل المراجع التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:  
لا يوجد

## الوثائق المرجعية المستخدمة في إعداد الإجراء

تشمل المراجع التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

١. دليل تفتيش أمانة عمان الكبرى - دائرة الرقابة الصحية والمهنية

## إجراءات وإرشادات ووثائق ذات صلة

تشتمل الإجراءات والإرشادات والوثائق الأخرى المتعلقة بإجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

١- إجراءات العمل المعيارية رقم ٢: التخطيط للتفتيش.

٢- إجراءات العمل المعيارية رقم ٣: تفتيش الترخيص.

## الإجراءات التي يجب اتخاذها عند ظهور معوقات

تشتمل الإجراءات والاتصالات التي يجب اتخاذها للتعامل مع معوقات العمل لتجنب تقديم خدمات لا تتفق مع المتطلبات الأساسية ما يلي:

المعوقات		الإجراءات		
من	إلى	الكيفية	الإجراء	
عدم إرسال تقرير معلومات المنشآت في الموعد المحدد	مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية	مدير دائرة المهن	شفوياً	طلب الحصول على التقرير بالسرعة القصوى
	مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية	مدير دائرة المهن	مذكرة داخلية	التبليغ بتأخر تسليم التقرير حسب الأصول

## الإجراء (٢): التخطيط للتفتيش

التخطيط للتفتيش	عنوان إجراءات العمل المعيارية:
٢	رقم إجراءات العمل المعيارية:
مستشارو الأبحاث متعددة المجالات والجدارة	صاغها:
٢٠١٣-٣-٣	تاريخ الصياغة:
٢٠١٣-٦-٢٧	آخر تعديل:
نهائي	الوضعية:
١	رقم النسخة:

### المراجعون:

د. ميرفت المهيترات - مدير دائرة الرقابة المهنية والصحية GAM	م. جواهر الطورة - خبير في تطوير التفتيش IFC	راجعها
٢٠١٣-٦-٢٧	٢٠١٣-٦-٢٧	التاريخ

### الموافقات:

	أقرها
	التاريخ

### مرجعية تعديل الوثيقة:

مرجعية التغيير	الكاتب / الكتاب	تاريخ الإصدار	رقم النسخة

## الهدف

تهدف إجراءات العمل المعيارية هذه إلى شرح النشاطات المتبعة لإعداد خطط عمل التفتيش السنوية والشهرية وبرامج العمل الأسبوعية لضمان تركيز عمل التفتيش على المنشآت وفق منهجية علمية ومعايير تراعي درجة الخطورة وطبيعة عمل المنشآت وإلى استخدام موارد التفتيش بأقصى قدر ممكن من الكفاءة.

## النطاق

تشمل إجراءات العمل المعيارية النشاطات المنفذة بدءاً من وضع توجهات الخطط السنوية للتفتيش وانتهاء بمراقبة تنفيذ خطة التفتيش، ويتضمن ذلك ما يلي:

1. التخطيط السنوي للتفتيش، من خلال:
  - أ. وضع التوجهات العامة وأولويات وأهداف التفتيش السنوية.
  - ب. تحديد تصنيف درجة خطورة المنشآت.
  - ت. تحديد عدد زيارات التفتيش الدوري.
  - ث. وضع الأهداف الكمية للتفتيش.
2. إعداد الخطط التشغيلية الشهرية من خلال:
  - أ. توزيع زيارات التفتيش على أشهر السنة.
  - ب. إعداد خطط التفتيش الشهرية.
  - ت. مناقشة خطط العمل مع فرق التفتيش.
  - ث. الاعتماد والمصادقة.
3. إعداد برامج الزيارات الأسبوعية لفرق التفتيش من خلال:
  - أ. تحديد المنشآت المنوي زيارتها ونوع التفتيش و توزيع الزيارات التفتيشية.
  - ب. مناقشة برامج العمل الأسبوعية مع فرق التفتيش.

## المسؤوليات والصلاحيات الرئيسية

المسؤوليات	الوظيفة
1. تقديم البيانات والآراء لرئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بما في ذلك الإعلان عن أي تضارب للمصالح فيما يتعلق بمهام التفتيش الموكلة له.	مراقب صحة ومفتش مهن (فريق التفتيش)
2. تطبيق الخطط السنوية والشهرية وبرامج العمل الأسبوعية.	
3. إنجاز تقارير العمل اليومي.	

- مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية
1. تحديد الأهداف السنوية والتوجهات العامة للتفتيش.
  2. قيادة عملية إعداد الخطة السنوية للتفتيش.
  3. الحصول على تقارير الإنجاز الشهرية ودراساتها.
  4. قياس نسبة إنجاز الزيارات التفتيشية في كافة المناطق.
  5. متابعة تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف.
  6. الإشراف على إعداد تقارير إحصائية لنسب إنجاز الزيارات التفتيشية في كافة المناطق.

- رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية
1. إعداد خطط التفتيش الروتيني الشهرية.
  2. إعداد برامج العمل الأسبوعية لفرق التفتيش.
  3. مناقشة خطط التفتيش الشهرية وبرامج العمل الأسبوعية مع فرق التفتيش وتعديلها عند الضرورة.
  4. متابعة إنجاز زيارات التفتيش الميدانية.
  5. الحصول على تقارير زيارات التفتيش الميدانية ومراجعتها.
  6. إعداد تقارير الإنجاز الشهرية.

- مدير المنطقه
1. استلام الخطه الشهرية والمصادقه عليها.
- موظف قسم عمليات الرقابه
1. قياس نسبة إنجاز الزيارات التفتيشية في كافة المناطق بالمقارنة مع الخطط المعدة.
  2. إعداد تقارير إحصائية لنسب إنجاز الزيارات التفتيشية في كافة المناطق كل ثلاثة أشهر.

## توقيت مراحل الإجراء وتكرارها

المرحلة	المدة	التوقيت	التكرار
التخطيط السنوي للتفتيش	ثلاثة أشهر	يبدأ قبل نهاية العام	كل سنة
إعداد الخطط التشغيلية الشهرية	أسبوع	قبل أسبوع من بداية كل شهر	كل شهر
إعداد برامج الزيارات الأسبوعية لفرق التفتيش	ساعة	نهاية الأسبوع	أسبوعي

### ١- التخطيط السنوي للتفتيش

١-١ يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بوضع الأهداف والأولويات والتوجهات التي سيتم إتباعها من قبل أقسام الرقابة الصحية والمهنية بناءً على منهجية التخطيط الإستراتيجي لأمانة عمان الكبرى. ويتم أخذ النقاط التالية في الاعتبار:

- أ. الخطة الإستراتيجية لأمانة عمان الكبرى.
- ب. الأهداف الإستراتيجية لأمانة عمان الكبرى.
- ت. نتائج التحليل الرباعي SWOT Analysis للبيئة الداخلية والخارجية لأمانة عمان الكبرى.
- ث. تحليل البيانات المتعلقة بزيارات التفتيش الميدانية للسنوات السابقة.
- ج. احتياجات متلقي الخدمة.
- ح. أهداف التفتيش التشغيلية المراد تحقيقها خلال السنة.
- خ. معدل إنتاجية فرق التفتيش وأقسام الرقابة الصحية والمهنية بناءً على البيانات التاريخية.

٢-١ يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بتعميم أهداف وأولويات وتوجهات التفتيش السنوية على رؤساء أقسام الرقابة الصحية والمهنية.

٣-١ بعد تحديد المنشآت الخاضعة للتفتيش وفق إجراءات العمل المعيارية رقم ١، يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية المعني باحتساب الأهداف الكمية لكل قسم من أقسام الرقابة الصحية والمهنية الإقليمية.

٤-١ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بتوزيع المنشآت الخاضعة للتفتيش حسب تصنيف درجة الخطورة المحدد لها إلى ثلاث فئات؛ عالية الخطورة أو متوسطة الخطورة أو منخفضة الخطورة وحصر عدد المنشآت في كل فئة.

٥-١ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بتحديد عدد زيارات التفتيش الدوري لكل منشأة خاضعة للتفتيش حسب تصنيف درجة خطورتها كالتالي:

- في حال المنشآت عالية الخطورة يتم تحديد ثلاث زيارات سنوية.
- في حال المنشآت متوسطة الخطورة يتم تحديد زيارتين سنويتين.
- في حال المنشآت منخفضة الخطورة يتم تحديد زيارة سنوية واحدة.

٦-١ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية باحتساب عدد زيارات التفتيش الدوري السنوية الكلي والأهداف الكمية ورفعها إلى مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية للمصادقة.

### ٢- إعداد الخطط الشهرية

١-٢ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بإعداد الخطة الشهرية للتفتيش (FP-6-1) لتطبيق التوجهات السنوية على أشهر السنة وتوزيع زيارات التفتيش الميدانية للمنشآت الخاضعة للتفتيش بناءً على القطاعات وعدد الزيارات المطلوبة لذلك الشهر آخذاً الموارد المتاحة بعين الاعتبار عند وضع الخطة كما يلي:

- عدد مراقبي الصحة ومفتشي المهن الفاعلين.
- معدل الوقت المستغرق لإجراء الجولات التفتيشية.
- التوزيع الجغرافي للمنشآت.
- توفر وسائل النقل.

٢-٢ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بمناقشة ومراجعة الخطة الشهرية للتفتيش (FP-6-1) وأهدافها مع فرق التفتيش والاتفاق عليها.

٣-٢ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية برفع الخطة الشهرية للتفتيش (FP-6-1) إلى مدير المنطقة ومدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية.

٤-٢ يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية باستلام ومراجعة الخطة الشهرية للتفتيش (FP-6-1) الخاصة بكل قسم رقابة صحية ومهنية في المناطق والمصادقة عليها.

٥-٢ يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بالاجتماع مع كافة رؤساء أقسام الرقابة الصحية والمهنية كل شهر لمناقشة الإنجازات ومدى تطبيق الخطط المعدة بالإضافة إلى المعوقات والمخاطر.

٦-٢ يقوم موظف عمليات الرقابة والتفتيش في دائرة الرقابة الصحية والمهنية بقياس نسبة إنجاز الزيارات التفتيشية في كافة المناطق بالمقارنة مع الخطط المعدة بشكل ربعي.

٧-٢ يقوم موظف عمليات الرقابة والتفتيش في دائرة الرقابة الصحية والمهنية بإعداد تقارير إحصائية لنسب إنجاز الزيارات التفتيشية في كافة المناطق كل ثلاثة أشهر.

### ٣- إعداد برامج الزيارات الأسبوعية لفرق التفتيش

١-٣ بناءً على الخطط الشهرية للتفتيش (FP-6-1) يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية في نهاية كل أسبوع بإعداد برنامج العمل الأسبوعي لتوزيع زيارات التفتيش الميدانية المقررة على فرق التفتيش للأسبوع الذي يليه وتحديد ما يلي:

- أسماء المنشآت التي ستتم زيارتها ورقم رخص المهن الخاصة بها.
- مواقع المنشآت.
- تصنيف درجة خطورة المنشآت.
- فرق التفتيش المكلفة بزيارات التفتيش الميدانية.
- تاريخ ووقت بدء وانتهاء الجولة.
- نوع الزيارة، ما إذا كانت زيارة تفتيش ترخيص منشآت جديدة أم زيارة تفتيش دوري أم زيارة متابعة أم تفتيش بناءً على شكوى.

٢-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بمناقشة برنامج العمل الأسبوعي مع فرق التفتيش المكلفين بإجراء زيارات التفتيش الميدانية لمعرفة آرائهم وتمكينهم من الإعلان عن أي تضارب في المصالح قد ينشأ إذا تقرر زيارة مؤسسة يملكها أو يديرها أحد الأقارب أو الأصدقاء.

٣-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالحصول على تقارير العمل اليومي (FP-6-2) للتحقق من إنجازها ولمراجعتها فنياً لمتابعة إنجاز وتقديم العمل والنظر في معالجة أية معوقات.

٤-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بمتابعة تنفيذ برامج العمل الأسبوعية وإعداد تقارير الإنجازات الشهرية والتقارير الإحصائية لنسب إنجاز الزيارات التفتيشية ومقارنتها بالخطة الشهرية للتفتيش ورفعها إلى مدير المنطقة ومدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية للمصادقة.

٥-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بمناقشة نتائج المقارنة أعلاه مع فرق التفتيش لمعرفة أسباب أي تأخير وكيفية تفاديه في المستقبل والتعديلات المطلوبة لبرامج الفترات اللاحقة.

## النماذج والتقارير

تشمل السجلات والوثائق المستخدمة خلال إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

اسم النموذج / السجل	رقم النموذج / السجل ISO
الخطة الشهرية للتفتيش	FP-6-1
برنامج العمل الأسبوعي	
تقرير العمل اليومي	FP-6-2
تقرير الإنجازات الشهرية	

## الفرضيات والقيود

تعتبر إجراءات العمل المعيارية صالحة إذا توفرت الفرضيات التالية:

1. عدم تطبيق أي نظم محوسبة لإدارة عمليات التفتيش في دائرة وأقسام الرقابة الصحية والمهنية والعمل في مجمله يدوي باستثناء وجود قاعدة بيانات محدثة باستمرار تحتوي على تفاصيل وملفات المنشآت الخاضعة للتفتيش.
2. توفر قاعدة بيانات المنشآت وأنواعها لدى دائرة المهن حيث يتم فتح ملف إلكتروني لكل المنشآت التي تقدمت بطلب الحصول على رخصة مهن وكل المنشآت الحاصلة على رخصة مهن؛ أي كافة المنشآت الخاضعة للتفتيش قانوناً.
3. يتم تقييم درجة خطورة المنشآت بالاستناد إلى نوع المنشآت والمهن التي تمارسها والمعايير المحددة من قبل دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
4. يتغير تصنيف درجة خطورة المنشأة في حال تغير طبيعة ترخيصها والمهن التي تمارسها فقط.

## المراجع القانونية والإدارية

تشمل المراجع التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:  
لا يوجد

## الوثائق المرجعية المستخدمة في إعداد الإجراء

تشمل المراجع التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

1. دليل تفتيش أمانة عمان الكبرى - دائرة الرقابة الصحية والمهنية



## إجراءات وإرشادات ووثائق ذات صلة

تشتمل الإجراءات والإرشادات والوثائق الأخرى المتعلقة بإجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:  
١. إجراءات العمل المعيارية رقم ١ تحديد المنشآت الخاضعة للتفتيش

## الإجراءات التي يجب اتخاذها عند ظهور معوقات

تشمل الإجراءات والاتصالات التي يجب اتخاذها للتعامل مع معوقات العمل لتجنب تقديم خدمات لا تتفق مع المتطلبات الأساسية ما يلي:

المعوقات		الإجراءات	
من	إلى	الكيفية	الإجراء
تغيير عدد مراقبي الصحة ومفتشي المهن	مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية	مذكرة داخلية	طلب مزيد من الدعم وتوفير موارد إضافية لاستدامة القدرة على تنفيذ خطط التفتيش



## الإجراء (٣): ترخيص المنشآت الجديدة

ترخيص المنشآت الجديدة	عنوان إجراءات العمل المعيارية:
٣	رقم إجراءات العمل المعيارية:
مستشارو الأبحاث متعددة المجالات والجدارة	صاغها:
٢٠١٣-٣-٣	تاريخ الصياغة:
٢٠١٣-٦-٢٧	آخر تعديل:
نهائي	الوضعية:
١	رقم النسخة:

### المراجعون:

م. جواهر الطورة - خبير في تطوير التفتيش IFC	د. ميرفت المهيرت - مدير دائرة الرقابة المهنية والصحية GAM	راجعها
٢٠١٣-٦-٢٧	٢٠١٣-٦-٢٧	التاريخ

### الموافقات:

	أقرها
	التاريخ

### مرجعية تعديل الوثيقة:

رقم النسخة	تاريخ الإصدار	الكاتب / الكتاب	مرجعية التغيير

## الهدف

تهدف إجراءات العمل المعيارية هذه إلى ضبط وإيضاح نشاطات عملية التفتيش على استيفاء المتطلبات الصحية والمهنية للتنسيب بإصدار رخص مهن، كما تهدف إلى توفير دليل إرشادي لمفتشي دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى حول كيفية القيام بهذا النوع من التفتيش.

## النطاق

تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه مختلف جوانب التفتيش لغاية التنسيب بمنح رخص المهن للمنشآت الجديدة أو التي تطلب تغيير أو إضافة مهن، بدءاً من استلام طلبات الترخيص وقيام المفتش بالإعداد لزيارة التفتيش وانتهاءً بتسليم تقرير التفتيش المتضمن منح الرخصة من عدمه، ويتضمن ذلك:

١. استقبال طلبات الترخيص.

٢. الإعداد لزيارة التفتيش من خلال:

- أ. ترتيب موعد الزيارة.
- ب. المراجعة المكتبية.
- ت. جمع المواد.
- ث. تفقد الأجهزة.
- ج. ترتيب المواصلات.
- ح. مناقشة الفريق الداخلية.
- خ. تفقد وثائق الاعتماد.

٣. ضمان الدخول إلى المنشأة:

- أ. الاتصال الأولي - عقد اجتماع تمهيدي.
- ب. التفتيش الفعلي.
- ت. الاتصال النهائي - عقد اجتماع ختامي.

٤. تنفيذ نشاطات ما بعد زيارة التفتيش:

- أ. إعداد التقارير واعتمادها.
- ب. حفظ التقارير.

لا تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه النشاطات التالية:

١. القيام بالتفتيش الدوري.
٢. القيام بتفتيش المتابعة.
٣. القيام بالتفتيش استجابة لشكوى.

## المسؤوليات والصلاحيات الرئيسية

المسؤوليات	الوظيفة
<ol style="list-style-type: none"> <li>استلام وتدقيق نموذج طلب ترخيص لأول مرة ونموذج شطب أو تغيير أو إضافة مهنة.</li> <li>التأكد من اكتمال جميع المعلومات والوثائق المرفقة.</li> </ol>	موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن
<ol style="list-style-type: none"> <li>تحديد زيارات التفتيش الميداني وفرق التفتيش المكلفة بتنفيذها من خلال إعداد برنامج العمل الأسبوعي.</li> <li>مناقشة برنامج العمل الأسبوعي مع فرق التفتيش.</li> <li>توجيه النصح والإرشاد لمتلقي الخدمة حول الاشتراطات الصحية والمهنية المطلوبة.</li> <li>تدقيق واعتماد التقرير اليومي الميداني ومرفقاته من تقارير الكشف الصحي / المهني.</li> <li>التنسيق بالموافقة بمنح رخص مهن.</li> <li>التأكد من توفر المواصلات لفرق التفتيش.</li> </ol>	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية
<ol style="list-style-type: none"> <li>الإعداد لزيارة التفتيش.</li> <li>إجراء التفتيش الميداني وتوثيق النتائج على التقرير اليومي الميداني وتقارير الكشف الصحي/ المهني.</li> <li>وضع التوصيات والشروحات على معاملة طلب الترخيص لأول مرة.</li> </ol>	فريق التفتيش المكون من مفتش مهن ومراقب صحة
<ol style="list-style-type: none"> <li>إدخال المعلومات إلى قاعدة البيانات والنظام الإلكتروني.</li> <li>الاحتفاظ بالنسخ الورقية من النماذج والتقارير في الملفات الخاصة بها.</li> </ol>	مأمور الإدخال في قسم الرقابة الصحية والمهنية
<ol style="list-style-type: none"> <li>تعبئة النماذج ومراجعة الأقسام المعنية بالتنسيق لمنح رخص مهن سواء في المرة الأولى أو في حالات المتابعة بسبب وجود نواقص.</li> <li>مرافقة فريق التفتيش في مرحلة تنفيذ التفتيش.</li> </ol>	متلقي الخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>المصادقة على التقرير اليومي الميداني بما فيه من تنسيبات من حيث منح الرخصة أو طلب معالجة نواقص صحية خاصة برخص المهن.</li> </ol>	مدير المنطقة

يستمد مراقبو الصحة ومفتشو المهن (الذين يشكلون فريق التفتيش) في دائرة الرقابة الصحية والمهنية صلاحياتهم، ويستندون في أداء مهامهم إلى: قانون البلديات لسنة ٢٠١١، وقانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣، وقانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥، وقانون الصحة العامة رقم (٤٧) لسنة ٢٠٠٨، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها. ويمتلك فريق التفتيش الصلاحيات التالية لأداء المهام الموكلة إليه:

- دخول المنشآت لغرض التفتيش الصحي.
- التنسيق بمنح الموافقات أو طلب معالجة نواقص صحية خاصة برخص المهن.
- إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات الصحية.

- إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات المهنية.
- تحرير مخالفات لعدم الالتزام بالمتطلبات الصحية.
- تحرير مخالفات لعدم الالتزام بالمتطلبات المهنية.
- الحجز التحفظي للأغذية التي قد تكون فاسدة أو ضارة بالصحة العامة.
- إتلاف ميداني للمشروبات والأغذية الفاسدة أو الملوثة، بموافقة صاحبها.
- أخذ عينات الغذاء والماء للفحص.
- الإيقاف عن العمل والإغلاق التحفظي للمؤسسة.

تشمل المسؤوليات الرئيسية لمراقبي الصحة ومفتشي المهن في دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى كما تنص عليها القوانين الناظمة لعملية التفتيش بالإضافة إلى ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة لمفتشي دائرة الرقابة الصحية والمهنية ما يلي:

- إشعار صاحب العمل بوجوده في المؤسسة عندما يقوم بالتفتيش إلا إذا كان ذلك يحول دون تحقيق أهداف التفتيش.
- أن يبرز بطاقة التفتيش الخاصة به أو أي وسيلة تفويض أخرى من الأمانة.
- أن لا يكشف فريق التفتيش عن أي معلومات عن العمليات السرية أو أي معلومات يحصل عليها أثناء زيارة التفتيش قد تؤدي إلى الإضرار بالوضع التنافسي للمنشأة قيد التفتيش.
- أن لا يكون لفريق التفتيش مصلحة مباشرة أو غير مباشرة مع المنشأة قيد التفتيش.
- أن يكون فريق التفتيش مستقلاً ومحايداً وأن لا يقبل أية هدايا أو منافع قد تؤثر على قراراته.
- إعداد تقارير دورية لتقديمها إلى رؤسائه.
- أن يطلب من صاحب المنشأة اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة المسائل التي لا يمثل فيها صاحب المنشأة للقانون.

## توقيت مراحل الإجراء وتكرارها

المرحلة	المدة	التوقيت	التكرار
استقبال طلبات الترخيص	١٠ دقائق	عند وصول متلقي الخدمة	لكل طلب ترخيص
الإعداد لزيارة التفتيش	ساعة واحدة	قبل يوم عمل من موعد زيارة التفتيش أو في صباح يوم موعد الزيارة	لكل جولة تفتيش
القيام بزيارة التفتيش	٢٠ إلى ٣٠ دقيقة	في موعد زيارة التفتيش المحدد في برنامج العمل الأسبوعي	لكل زيارة تفتيش
تنفيذ نشاطات ما بعد زيارة التفتيش	ساعتان	في يوم زيارة التفتيش أو في صباح اليوم التالي	لكل جولة تفتيش

تتخذ الخطوات المتسلسلة التالية لتنفيذ عملية إجراء تفتيش الترخيص:

### ١- استقبال طلبات الترخيص

- ١-١ يقوم متلقي الخدمة بمراجعة مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن وتعبئة وتسليم نموذج طلب ترخيص لأول مرة أو نموذج شطب أو تغيير أو إضافة مهنة وجميع المرفقات المطلوبة.
- ١-٢ يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بالتأكد من اكتمال جميع المعلومات والوثائق، ويقوم بتوثيق المعاملة في السجل الخاص بطلبات الترخيص (النماذج المعبأة والموقعة بالإضافة إلى كافة المرفقات).
- ١-٣ يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بإرشاد متلقي الخدمة للتوجه إلى الأقسام المعنية للحصول على الموافقات منها.
- ١-٤ بعد الحصول على تنسيب وموافقات الأقسام الأخرى يقوم متلقي الخدمة بالتوجه إلى رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية.
- ١-٥ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالتأكد من اكتمال الملف وتوفير كل الوثائق والمرفقات المطلوبة بناءً على نوع المنشأة وطبيعة المهنة ضمن معاملة متلقي الخدمة.

### ٢- الإعداد لزيارة التفتيش

- ٢-١ بالاستناد إلى برنامج العمل الأسبوعي يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بتحديد موعد زيارة التفتيش بالتنسيق مع متلقي الخدمة وتحديد فريق التفتيش المكلف.
- ٢-٢ يقوم فريق التفتيش المكلف بدراسة المعاملة بكافة النماذج والمرفقات للمنشأة المراد التفتيش عليها.
- ٢-٢-١ في حال كانت المنشأة قائمة ويرغب متلقي الخدمة بإضافة أو إلغاء مهنة يقوم فريق التفتيش بالاطلاع على كافة المعلومات المتوفرة عن المنشأة ضمن الملف الإلكتروني للمنشأة، في حال وجود ملف للمنشأة ضمن قاعدة البيانات.
- ٢-٢-٢ يقوم فريق التفتيش بتحديد المواد والنماذج التي سيتم استخدامها خلال زيارة التفتيش والتأكد من تواجدها بالإضافة إلى أية نشرات أخرى. وتشمل النماذج المستخدمة والتي يجب توافرها أثناء تفتيش الترخيص قائمة الاشتراطات الصحية ونموذج تقرير كشف صحي / مهني.
- ٢-٢-٤ يقوم فريق التفتيش بتحديد الأدوات اللازمة للاستخدام أثناء زيارة التفتيش من الهاتف المحمول وآلة تصوير رقمية وجهاز حاسوب محمول.
- ٢-٢-٥ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالتأكد من توفر المواصلات لفريق التفتيش ليتسنى لهم القيام بالزيارة التفتيشية.
- ٢-٢-٦ يقوم فريق التفتيش المكلف بإجراء الزيارة التفتيشية بمناقشة المعلومات المتوفرة في المعاملة وملف المنشأة في حال وجوده لتحديد أدوارهم كل حسب اختصاصه. والتأكد من الاستعداد للقيام بالزيارة.
- ٢-٢-٧ يتأكد كل مفتش مهنة ومراقب صحة في فريق التفتيش من توفر وصلاحيات بطاقات التفتيش الخاصة بهم.

- ١-٣ عند وصول فريق التفتيش إلى موقع المنشأة عليه أن يشرح سبب الزيارة وأن يبرز بطاقات التفتيش الخاصة بأعضاء الفريق لصاحب المنشأة إذا كان متواجداً أو من ينوب عنه في حال عدم وجوده.
- ٢-٣ يدخل فريق التفتيش إلى المنشأة ويعقد اجتماعاً تمهيدياً مع متلقي الخدمة مقدم طلب الترخيص وصاحب المنشأة أو ممثلي الإدارة. يقوم فريق التفتيش خلال الاجتماع التمهيدي بما يلي:
- ١-٢-٣ شرح أهداف الزيارة والإجراءات التي يجب اتباعها خلال الزيارة وبعدها.
- ٢-٢-٣ تحديد الوثائق والسجلات والمرفقات التي يريد الاطلاع عليها خلال الزيارة.
- ٣-٢-٣ طلب مرافقة مندوب من المنشأة لفريق التفتيش أثناء الزيارة.
- ٤-٢-٣ التأكيد على أن هدف التفتيش الأساسي هو تحسين وضع المنشأة من ناحية السلامة والصحة العامة للعاملين فيها والمستفيدين من خدماتها.
- ٣-٣ يقوم فريق التفتيش بتنفيذ الكشف الحسي ومراجعة كافة الوثائق ذات الصلة للتحقق من أن مواصفات المنشأة بكافة مرافقها مستوفية للاشتراطات الصحية والمهنية المطلوبة بناءً على نوع المنشأة وطبيعة المهنة.
- ١-٣-٣ يقوم فريق التفتيش بالإشارة إلى تواجد الاشتراطات الصحية أو عدمه على قائمة التفقد الموجودة ضمن نموذج تقرير كشف صحي/ مهني.
- ٢-٣-٣ يقوم فريق التفتيش بتوثيق نتائج التفتيش ووضع التوصيات والشروحات على معاملة الترخيص في المكان المخصص ضمن نموذج طلب ترخيص.
- ٤-٣ يقوم فريق التفتيش بعقد اجتماع ختامي مع متلقي الخدمة صاحب المنشأة أو ممثل الإدارة أوضابط السلامة إن وجد في المنشأة قبل مغادرتها، ويقوم خلال الاجتماع بما يلي:
- ١-٤-٣ إعلام متلقي الخدمة بنتائج زيارة التفتيش وإعطائه موعد لاستكمال الإجراءات.
- ٢-٤-٣ إعطاء التوصيات والتوجيهات الشفوية وتثقيف متلقي الخدمة من خلال شرح الاشتراطات الصحية والمهنية المطلوبة.

#### ٤- تنفيذ نشاطات ما بعد زيارة التفتيش

- ١-٤ يقوم فريق التفتيش بتوثيق نتائج التفتيش من خلال إعداد التقرير اليومي الميداني ورفع مع المرفقات من تقارير الكشف الصحي/ المهني إلى رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بموعد أقصاه صباح اليوم التالي من تاريخ تنفيذ التفتيش الميداني.
- ٢-٤ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالاطلاع على التقرير اليومي الميداني ومرفقاته من تقارير الكشف الصحي/ المهني وتدقيقه واعتماده.
- ٣-٤ يقوم متلقي الخدمة بالمراجعة وإحضار معاملة الترخيص لأول مرة إلى رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية لإعطاء قرار بمنح الرخصة واستكمال الإجراءات بناءً على الموعد المحدد الذي أعطي له أثناء التفتيش.
- ١-٣-٤ في حال تبين من نتائج التفتيش وتوصيات فريق التفتيش أن المنشأة مستوفية للاشتراطات الصحية والمهنية يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالتنسيق بالموافقة بمنح رخصة مهن.
- ٢-٣-٤ في حال تبين من نتائج التفتيش وتوصيات فريق التفتيش أن المنشأة غير مستوفية للاشتراطات الصحية والمهنية يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالتنسيق بعدم الموافقة بمنح رخصة مهن ضمن الخانة المخصصة على المعاملة ويقوم بشرح المتطلبات الصحية والمهنية التي يجب استكمالها لمتلقي الخدمة وإعلامه رسمياً بضرورة تنفيذ المتطلبات.



٤-٣-٣ بعد استكمال المتطلبات، وبناءً على طلب من صاحب العمل، يقوم فريق التفتيش بزيارة متابعة للتأكد من إتمام الالتزام بالمتطلبات والاشتراطات وفقاً للإجراء المعياري رقم ٥.

٤-٤ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية يومياً بجمع كافة نسخ التقرير اليومي الميداني المقدمة من كل فرق التفتيش ورفعها إلى مدير المنطقة للمصادقة.

٤-٥ يقوم مأمور الإدخال بإدخال التقرير اليومي الميداني ونتائج التفتيش إلى النظام الإلكتروني وملف المنشأة ضمن قاعدة البيانات.

٤-٦ يقوم مأمور الإدخال بحفظ النسخ الورقية من التقرير اليومي الميداني ومرفقاته في الملفات الخاصة ويتم إعلام دائرة المهن لتحديث المعلومات ضمن قاعدة البيانات وفق الإجراء المعياري رقم (١): تحديد المنشآت الخاضعة للتفتيش.

## النماذج والتقارير

تشمل السجلات والوثائق المستخدمة خلال إجراءات العمل المعيارية ما يلي:

اسم النموذج / السجل	رقم النموذج / السجل ISO
نموذج طلب ترخيص لأول مرة	
نموذج شطب أو تغيير أو إضافة مهنة	
برنامج العمل الأسبوعي	
قائمة الاشتراطات الصحية	
نموذج تقرير كشف صحي/ مهني	FP-6-2
التقرير اليومي الميداني	

## الفرضيات والقيود

تعتبر إجراءات العمل المعيارية صالحة إذا توفرت الفرضيات التالية:

١. مسؤولية رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية في المناطق تنفيذ خطط التفتيش دون الرجوع إلى دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
٢. توفر الموارد البشرية اللازمة من خلال وجود كادر متخصص من مراقبي صحة ومفتشي مهن مدربين على إجراء التفتيش حيث يكونوا على دراية بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالتفتيش ضمن مسؤولية أمانة عمان الكبرى.
٣. توفر الموارد المادية اللازمة لإجراء التفتيش من وسائل نقل ونماذج وأجهزة.
٤. يتكون كل فريق تفتيش من مراقب صحة ومفتش مهن يقومان بإجراء الزيارات التفتيشية ومن الممكن في بعض الحالات أن تتم إضافة أعضاء إلى فريق التفتيش حسب طبيعة المنشأة ونوع المهنة.
٥. يتم إعداد التقرير اليومي الميداني ليشمل نتائج كافة الزيارات التفتيشية التي تم إنجازها ضمن جولة التفتيش في كل الحالات حتى وإن لم يتم التفتيش فعلياً لسبب معين ويتم تحديد السبب في التقرير.

## المراجع القانونية والإدارية

تشمل المراجع التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية ما يلي:

١. قانون الحرف والصناعات رقم ١٦ لسنة ١٩٥٣.
٢. قانون رخص المهن لمدينة عمان رقم ٢٠ لسنة ١٩٨٥.
٣. قانون الصحة العامة رقم ٤٧ لسنة ٢٠٠٨.
٤. قانون الرقابة على الغذاء المؤقت وتعديلاته رقم ٧٩ لسنة ٢٠٠١.
٥. نظام منع المكاره ورسوم جمع النفايات داخل حدود أمانة عمان الكبرى.
٦. تعليمات الشروط الصحية للمطاعم والمطابخ العامة.
٧. جدول رسوم الحرف والصناعات.

## الوثائق المرجعية المستخدمة في إعداد الإجراء

تشمل الوثائق والمراجع التي اشتمت منها هذه الإجراءات ما يلي:

١. دليل تفتيش أمانة عمان الكبرى - دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
٢. الدليل الإرشادي ٢٠١١ - دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
٣. دليل ISO الخاص بأمانة عمان الكبرى.
٤. تعليمات العمل الخاصة بدائرة الرقابة الصحية والمهنية لدى أمانة عمان الكبرى.

## إجراءات وإرشادات ووثائق ذات صلة

تشمل الإجراءات والإرشادات الأخرى المتعلقة بإجراءات العمل المعيارية هذه:

١. إجراءات العمل المعيارية رقم ١: تحديد المنشآت الخاضعة للتفتيش.
٢. إجراءات العمل المعيارية رقم ٢: التخطيط للتفتيش.
٣. إجراءات العمل المعيارية رقم ٥: تفتيش المتابعة.

## الإجراءات التي يجب اتخاذها عند ظهور معوقات

تشمل الإجراءات والاتصالات التي يجب اتخاذها للتعامل مع معوقات العمل لتجنب تقديم خدمات لا تتفق مع المتطلبات الأساسية ما يلي:

المعوقات		الإجراءات	
من	إلى	الكيفية	الإجراء
عدم توفر وسائط النقل	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية	شفوياً	تعديل برنامج العمل الأسبوعي لتأجيل زيارة التفيتش وإجراء زيارات لمنشآت قريبة بدلاً منها إن أمكن
نقص موارد مادية أو بشرية	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية	مذكرة داخلية	طلب تزويد القسم بالموارد الضرورية لتنفيذ عمليات التفيتش
	مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية		



## الإجراء (٤): التفتيش الدوري

التفتيش الدوري	عنوان إجراءات العمل المعيارية:
٤	رقم إجراءات العمل المعيارية:
مستشارو الأبحاث متعددة المجالات والجدارة	صاغها:
٢٠١٣-٣-٣	تاريخ الصياغة:
٢٠١٣-٦-٢٧	آخر تعديل:
نهائي	الوضعية:
١	رقم النسخة:

### المراجعون:

د. ميرفت المهيرات - مدير دائرة الرقابة المهنية والصحية GAM	م. جواهر الطورة - خبير في تطوير التفتيش IFC	راجعها
٢٠١٣-٦-٢٧	٢٠١٣-٦-٢٧	التاريخ

### الموافقات:

	أقرها
	التاريخ

### مرجعية تعديل الوثيقة:

رقم النسخة	تاريخ الإصدار	الكاتب / الكتاب	مرجعية التغيير

## الهدف

تهدف إجراءات العمل المعيارية هذه إلى ضبط وإيضاح نشاطات عملية التفتيش الدوري كما تهدف إلى توفير دليل إرشادي لمفتشي دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى حول كيفية القيام بالتفتيش لضمان التزام أصحاب المنشآت الاقتصادية بشروط رخص المهن الممنوحة وللتأكد من توفر المتطلبات الصحية والمهنية في المنشآت العاملة في مناطق نفوذ أمانة عمان الكبرى وذلك حفاظاً على الصحة والسلامة العامة.

## النطاق

تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه مختلف جوانب التفتيش الدوري، بدءاً من قيام المفتش بالإعداد لزيارة التفتيش وانتهاءً بتسليم تقرير التفتيش، ويتضمن ذلك ما يلي:

### ١. الإعداد لزيارة التفتيش:

- أ. المراجعة المكتبية
- ب. جمع المواد
- ت. تفقد الأجهزة
- ث. ترتيب المواصلات
- ج. مناقشة الفريق الداخلية
- ح. تفقد وثائق الاعتماد

### ٢. تنفيذ زيارة التفتيش:

- أ. ضمان الدخول إلى المنشأة
- ب. الاتصال الأولي - عقد اجتماع تمهيدي
- ت. التفتيش الفعلي
- ث. الاتصال النهائي - عقد اجتماع ختامي

### ٣. تنفيذ نشاطات ما بعد التفتيش:

- أ. توثيق نتائج التفتيش
- ب. رفع التقرير اليومي الميداني مع المرفقات
- ت. تدقيق واعتماد التقرير اليومي الميداني
- ث. حفظ التقارير

لا تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه النشاطات التالية:

- القيام بالتفتيش لأغراض الترخيص
- القيام بتفتيش المتابعة
- القيام بالتفتيش استجابة لشكوى

## المسؤوليات والصلاحيات الرئيسية

المسؤوليات	الوظيفة
١. تدقيق واعتماد التقرير اليومي الميداني ومرفقاته ٢. التأكد من توفر المواصلات لفرق التفتيش	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية
١. الإعداد لزيارة التفتيش ٢. تنفيذ التفتيش الميداني واتخاذ الإجراءات حسب الحالة ٣. تعبئة وتوقيع النماذج ٤. تنفيذ نشاطات ما بعد الزيارة وتوثيق النتائج على التقرير اليومي الميداني ومتابعة تنفيذ واستكمال الإجراءات	فريق التفتيش المكون من مفتش مهن ومراقب صحة
١. إدخال المعلومات إلى قاعدة البيانات والنظام الإلكتروني ٢. الاحتفاظ بالنسخ الورقية من النماذج والتقارير في الملفات الخاصة بها	أمور الإدخال
١. مرافقة فريق التفتيش في مرحلة تنفيذ التفتيش ٢. التوقيع على الإنذار أو مذكرة تبليغ أو نموذج ضبط أو إنذار إغلاق أو وصل أخذ عينات	متلقي الخدمة (صاحب العلاقة)
١. مراجعة التقرير اليومي الميداني واعتماد التنسيبات الواردة فيه في حال عدم وجود ملاحظات	مدير المنطقة

يستمد مراقبو الصحة ومفتشو المهن (الذين يشكلون فريق التفتيش) في دائرة الرقابة الصحية والمهنية صلاحياتهم، ويستندون في أداء مهامهم إلى قانون البلديات لسنة ٢٠١١، وقانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣، وقانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥، وقانون الصحة العامة رقم (٤٧) لسنة ٢٠٠٨، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها. ويمتلك فريق التفتيش الصلاحيات التالية لأداء المهام الموكلة إليه:

- دخول المنشآت لغرض التفتيش الصحي.
- التنسيب بمنح الموافقات أو طلب معالجة نواقص صحية خاصة برخص المهن.
- إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات الصحية.
- إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات المهنية.
- تحرير مخالفات لعدم الالتزام بالمتطلبات الصحية.
- تحرير مخالفات لعدم الالتزام بالمتطلبات المهنية.
- الحجز التحفظي للأغذية التي قد تكون فاسدة أو ضارة بالصحة العامة.
- إتلاف ميداني للمشروبات والأغذية الفاسدة أو الملوثة، بموافقة صاحبها.
- أخذ عينات الغذاء والماء للفحص.
- الإيقاف عن العمل والإغلاق التحفظي للمؤسسة.

تشمل المسؤوليات الرئيسية لمراقبي الصحة ومفتشي المهن في دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى كما تنص عليها القوانين النازمة لعملية التفتيش بالإضافة إلى ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة لمفتشي دائرة الرقابة الصحية والمهنية ما يلي:

- إشعار صاحب العمل بوجوده في المؤسسة عندما يقوم بالتفتيش إلا إذا كان ذلك يحول دون تحقيق أهداف التفتيش.
- أن يبرز بطاقة التفتيش الخاصة به أو أي وسيلة تفويض أخرى من الأمانة.
- أن لا يكشف فريق التفتيش عن أي معلومات عن العمليات السرية أو أي معلومات يحصل عليها أثناء زيارة التفتيش قد تؤدي إلى الإضرار بالوضع التنافسي للمنشأة قيد التفتيش.
- أن لا يكون لفريق التفتيش مصلحة مباشرة أو غير مباشرة مع المنشأة قيد التفتيش.
- أن يكون فريق التفتيش مستقلاً ومحايداً وأن لا يقبل أية هدايا أو منافع قد تؤثر على قراراته.
- إعداد تقارير دورية لتقديمها إلى رؤسائه.
- أن يطلب من صاحب المنشأة اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة المسائل التي لا يمتثل فيها صاحب المنشأة للقانون.

## توقيت مراحل الإجراء وتكرارها

المرحلة	المدة	التوقيت	التكرار
الإعداد لزيارة التفتيش	ساعة واحدة	في صباح يوم موعد الزيارة	لكل جولة تفتيش
تنفيذ زيارة التفتيش	٢٠ إلى ٣٠ دقيقة	في موعد زيارة التفتيش المحدد في برنامج العمل الأسبوعي	لكل زيارة تفتيش
تنفيذ نشاطات ما بعد التفتيش	ساعتان	في يوم زيارة التفتيش أو في صباح اليوم التالي	لكل جولة تفتيش

## الإجراء

تتخذ الخطوات المتسلسلة التالية لتنفيذ عملية إجراء التفتيش الدوري:

### ١. الإعداد لزيارة التفتيش

١-١ يقوم فريق التفتيش المكلف بالاطلاع على كافة المعلومات المتوفرة عن المنشأة المنوي زيارتها والمدرجة في برنامج العمل الأسبوعي ضمن الملف الإلكتروني الخاص بها في قاعدة البيانات بما في ذلك نتائج زيارات التفتيش السابقة والتوصيات والإجراءات المتخذة.

٢-١ يقوم فريق التفتيش بتحديد النماذج التي من الممكن استخدامها خلال زيارة التفتيش والتأكد من تواجدها بالإضافة إلى أية نشرات أو كتيبات أخرى. النماذج المستخدمة والتي يجب توافرها أثناء التفتيش الدوري هي:



- قائمة الاشتراطات الصحية ونماذج الإنذارات الغذائية وغير الغذائية وإنذارات الإعلان وإنذارات إغلاق المهن ونماذج الإيقاف عن العمل والحجز التحفظي والإتلاف الميداني والإغلاق التحفظي وضبط الإغلاق وإغلاق المتصرف ونموذج تقييم المؤسسة وقسيمة مخبرية وكشف استلام عينات ووصل استلام عينات ونموذج ونموذج تقرير كشف صحي / مهني.

- ٣-١ يقوم فريق التفتيش بتحديد الأدوات اللازمة للاستخدام أثناء زيارة التفتيش من الهاتف المحمول وآلة تصوير رقمية وجهاز حاسوب محمول وأجهزة ومستلزمات جلب العينات وأجهزة الفحص والقياس.
- ٤-١ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالتأكد من توفر المواصلات فعلياً لفرق التفتيش حتى يتسنى لهم القيام بالزيارة التفتيشية.
- ٥-١ يقوم فريق التفتيش المكلف بالتباحث حول الزيارة التفتيشية المحددة والإطلاع على المعلومات المتوفرة في ملف المنشأة لتحديد أدوارهم كل حسب اختصاصه، والتأكد من الاستعداد للقيام بالزيارة.
- ٦-١ يتأكد أعضاء فريق التفتيش من توفر صلاحية بطاقات التفتيش الخاصة بهم.

## ٢. تنفيذ زيارة التفتيش

- ١-٢ عند وصول فريق التفتيش إلى موقع المنشأة عليه أن يشرح سبب الزيارة وأن يبرز بطاقات التفتيش الخاصة بأعضاء الفريق لصاحب المنشأة إذا كان متواجداً أو من ينوب عنه في حال عدم وجوده.
- ٢-٢ يدخل فريق التفتيش إلى المنشأة ويعقد اجتماعاً تمهيدياً مع صاحب المنشأة أو ممثلي الإدارة. يقوم فريق التفتيش خلال الاجتماع التمهيدي بما يلي:
  - ١-٢-٢ التأكيد على أن هدف التفتيش الأساسي هو تحسين وضع المنشأة من ناحية السلامة والصحة العامة للعاملين فيها والمستفيدين من خدماتها.
  - ٢-٢-٢ شرح أهداف الزيارة والإجراءات التي يجب اتباعها خلال الزيارة وبعدها.
  - ٣-٢-٢ تحديد الوثائق والسجلات والمرفقات التي يريد الإطلاع عليها خلال الزيارة.
  - ٤-٢-٢ طلب مرافقة مندوب عن المنشأة لفريق التفتيش أثناء الزيارة.
- ٣-٢ يقوم فريق التفتيش بتنفيذ الكشف الحسي للتحقق من أن مواصفات المنشأة بكافة مرافقها مستوفية للاشتراطات الصحية والمهنية المطلوبة بناءً على نوع المنشأة وطبيعة المهنة.
- ٤-٢ يقوم فريق التفتيش بالتحقق من حصول المنشأة على رخصة مهن سارية المفعول.
- ٥-٢ يقوم فريق التفتيش بالتحقق من وجود الوثائق والشهادات بناءً على نوع المنشأة وطبيعة المهنة.
- ٦-٢ يقوم فريق التفتيش بإجراء الفحوصات اللازمة والتحقق من صلاحية المواد الموجودة في المنشأة من خلال الفحص الحسي أو تدقيق بطاقات البيان.
- ٧-٢ بناءً على نتائج الزيارة وتقييم مدى التزام المنشأة يقوم فريق التفتيش بما يلي:
  - ١-٧-٢ في حال عدم وجود مخالفات أو نواقص في الاشتراطات الصحية والمهنية يتم الانتقال إلى خطوة رقم ٨-٢ من هذا الإجراء.
  - ٢-٧-٢ في حال وجود نواقص في الاشتراطات الصحية لا تؤثر بشكل مباشر على الصحة العامة أو في حال وجود مخالفات متعلقة بلوحات الإعلانات:
    - ١-٢-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتحرير إنذار باستخدام نموذج الإنذار المناسب حسب نوع المنشأة وطبيعة الإنذار مع تحديد المهلة الممنوحة للمنشأة لتصويب الوضع بناءً على نوعية النواقص في الاشتراطات الصحية أو المهنية.
    - ٢-٢-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوقيع الإنذار والحصول على توقيع صاحب العلاقة.
    - ٣-٢-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإعطاء صاحب العلاقة نسخة من الإنذار.

٣-٧-٢ في حال وجود نواقص في الاشتراطات الصحية تؤثر على الصحة العامة بشكل مباشر:

١-٣-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوجيه مذكرة تبليغ لصاحب العلاقة.

٢-٣-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوقيع مذكرة التبليغ والحصول على توقيع صاحب العلاقة.

٣-٣-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإعطاء صاحب العلاقة نسخته من مذكرة التبليغ.

٤-٧-٢ في حال وجود نقص كبير جداً في الاشتراطات الصحية مما يؤثر بشكل مباشر على الصحة العامة:

١-٤-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوجيه مذكرة تبليغ لصاحب العلاقة بالإضافة إلى نموذج ضبط إيقاف عن العمل مع تحديد المدة الزمنية.

٢-٤-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوقيع مذكرة تبليغ ونموذج ضبط إيقاف عن العمل والحصول على توقيع صاحب العلاقة.

٣-٤-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإعطاء صاحب العلاقة نسخته من مذكرة التبليغ ونموذج ضبط إيقاف عن العمل

٥-٧-٢ في حال وجود نواقص تشكل ضرراً بالغاً على الصحة العامة:

١-٥-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بالطلب من صاحب العلاقة التصرف بالمواد القابلة للتلف داخل المنشأة وأخذ الاحتياطات اللازمة.

٢-٥-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوجيه مذكرة تبليغ لصاحب العلاقة بالإضافة إلى نموذج ضبط إغلاق تحفظي.

٣-٥-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوقيع مذكرة تبليغ ونموذج ضبط إغلاق تحفظي والحصول على توقيع صاحب العلاقة.

٤-٥-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإعطاء صاحب العلاقة نسخته من مذكرة التبليغ ونموذج ضبط إغلاق تحفظي

٥-٥-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإعلام صاحب العلاقة بضرورة مراجعة دائرة الرقابة الصحية والمهنية أو قسم الرقابة الصحية والمهنية في المنطقة.

٦-٧-٢ في حال وجود مواد منتهية الصلاحية أو غير صالحة للاستهلاك البشري بناءً على نتائج الفحص الحسي أو قراءات أجهزة الفحص والقياس أو في حال عدم وجود بطاقات بيان للمواد:

١-٦-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوجيه مذكرة تبليغ لصاحب العلاقة بالإضافة إلى نموذج ضبط إتلاف ميداني.

٢-٦-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوقيع مذكرة تبليغ ونموذج ضبط إتلاف ميداني والحصول على توقيع صاحب العلاقة.

٣-٦-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإعطاء صاحب العلاقة نسخته من مذكرة التبليغ ونموذج ضبط إتلاف ميداني.

٤-٦-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإتلاف المواد غير الصالحة للاستهلاك.

٧-٧-٢ في حال كانت زيارة التفتيش مخصصة لطلب العينات أو في حال شك فريق التفتيش بصلاحية أي من المواد الغذائية الموجودة في المنشأة:

١-٧-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتعبئة نموذج وصل أخذ العينات للفحص المخبري بالإضافة إلى تعبئة الجزء المخصص ضمن نموذج تقرير الفحص المختوم.

٢-٧-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوقيع نموذج وصل أخذ العينات للفحص المخبري.  
٣-٧-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإعطاء صاحب العلاقة نسخة من نموذج وصل أخذ العينات للفحص المخبري.

٤-٧-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإجراء جلب العينات وفقاً لتعليمه جلب ومتابعة العينات WI6-1 باستخدام الأجهزة والمستلزمات المناسبة.

٨-٧-٢ في حال وجود مخالفات مهن:

١-٨-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوجيه مذكرة تبليغ لصاحب العلاقة بالإضافة إلى إنذار إغلاق.

٢-٨-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بتوقيع مذكرة تبليغ وإنذار إغلاق والحصول على توقيع صاحب العلاقة.

٣-٨-٧-٢ يقوم فريق التفتيش بإعطاء صاحب العلاقة نسخة من مذكرة التبليغ وإنذار إغلاق.

٨-٢ يقوم فريق التفتيش بعقد اجتماع ختامي مع متلقي الخدمة صاحب المنشأة أو ممثلي الإدارة وضابط السلامة إن وجد في المنشأة قبل مغادرتها، ويقوم خلال الاجتماع بما يلي:

١-٨-٢ تلخيص وتوضيح نتائج زيارة التفتيش والإجراءات التي تم اتخاذها والتأكد من اطلاع صاحب المنشأة أو من يمثله على المذكرات والنماذج المحررة أثناء الزيارة (إذا تم تحريرها فعلياً) وتوقيعها والحصول على نسخ منها حسب التعليمات.

٢-٨-٢ إعطاء التوصيات والتوجيهات الشفوية وتنقيف متلقي الخدمة من خلال شرح الاشتراطات الصحية والمهنية المطلوبة.

٣-٨-٢ شرح الإجراءات التي سيتم تنفيذها بعد زيارة التفتيش وتوضيح التعديلات المطلوبة من صاحب العلاقة والخطوات التي يجب أن يتبناها لاستكمال العملية حسب الحالة.

### ٣. تنفيذ نشاطات ما بعد التفتيش

١-٣ يقوم فريق التفتيش بتوثيق نتائج التفتيش من خلال إعداد التقرير اليومي الميداني.

٢-٣ يقوم فريق التفتيش بتحرير المخالفات (إن وجدت) حسب نوعها على نماذج المخالفات، ويتم إرسالها إلى محكمة الأمانة لاتخاذ الإجراءات القانونية.

٣-٣ يقوم فريق التفتيش بتسليم العينات (إن وجدت) إلى وحدة الاستلام والترميز في دائرة الرقابة الصحية والمهنية بالإضافة إلى كشف استلام عينات ونماذج تقرير الفحص التي تمت تعبئتها في الميدان واستلام نتائج الفحص المخبري .

٤-٣ يقوم فريق التفتيش برفع التقرير اليومي الميداني مع المرفقات من الإنذارات والمخالفات والنماذج المعبأة في الميدان إلى رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بموعد أقصاه صباح اليوم التالي من تاريخ تنفيذ التفتيش.

٥-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالاطلاع على التقرير اليومي الميداني ومرفقاته وتدقيقه واعتماده.

١-٥-٣ في حال نتج عن زيارة التفتيش توجيه إنذار أو إيقاف عن العمل أو سحب عينات يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بتحديد زيارة تفتيش متابعة وفقاً للمهلة الزمنية الممنوحة للمنشأة لتصويب الأوضاع.

٦-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بجمع كافة نسخ التقرير اليومي الميداني المقدمة من كل فرق التفتيش ورفعها إلى مدير المنطقة للمصادقة.

٧-٣ يقوم مأمور الإدخال بإدخال التقرير اليومي الميداني ونتائج التفتيش إلى النظام الإلكتروني وملف المنشأة ضمن قاعدة البيانات.

٨-٣ يقوم مأمور الإدخال بحفظ النسخ الورقية من التقرير اليومي الميداني ومرفقاته في الملفات الخاصة.

## النماذج والتقارير

تشمل السجلات والوثائق المستخدمة خلال إجراءات العمل المعيارية ما يلي:

اسم النموذج / السجل	رقم النموذج / السجل ISO
قائمة الإشتراطات الصحية	
نموذج تقرير كشف صحي/ مهني	
إنذار غذائي	
إنذار غير غذائي	
إنذار الإعلان	
إنذار إغلاق مهن	
نموذج ضبط الإيقاف عن العمل	
ضبط حجز تحفظي	
ضبط إتلاف ميداني	
ضبط إغلاق تحفظي	
نموذج تقييم المؤسسة	
قسمة مخبرية	
كشف استلام عينات	
وصل أخذ عينات للفحص المخبري	
التقرير اليومي الميداني	
مذكرة تبليغ	
طلب إعادة فتح	
تعليمية جلب ومتابعة العينات	WI6-1

## الفرضيات والقيود

تعتبر إجراءات العمل المعيارية صالحة إذا توفرت الفرضيات التالية:

1. مسؤولية رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية في المناطق تنفيذ خطط التفتيش دون الرجوع إلى دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
2. توفر الموارد البشرية اللازمة من خلال وجود كادر متخصص من مراقبي صحة ومفتشي مهن مدربين على إجراء التفتيش حيث يكونون على دراية بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالتفتيش ضمن مسؤولية أمانة عمان الكبرى.
3. توفر الموارد المادية اللازمة لإجراء التفتيش من وسائل نقل ونماذج وأجهزة.
4. يتكون كل فريق تفتيش من مراقب صحة ومفتش مهن يقومان بإجراء الزيارات التفتيشية ومن الممكن في بعض الحالات أن تتم إضافة أعضاء إلى فريق التفتيش حسب طبيعة المنشأة ونوع المهنة.

٥. يتم إعداد التقرير اليومي الميداني ليشمل نتائج كافة الزيارات التفتيشية التي تم انجازها ضمن جولة التفتيش في كل الحالات حتى وإن لم يتم التفتيش فعلياً لسبب معين ويتم تحديد السبب في التقرير.
٦. ضمن خطط التفتيش الشهرية يتم تحديد يوم واحد في كل أسبوع لتنفيذ زيارات جلب العينات.
٧. وجود تصنيف واضح ودقيق للمخالفات والنواقص المتوقعة أثناء الكشف وذلك ضمن تعليمات العمل الموثقة الخاصة بدائرة الرقابة الصحية والمهنية لدى أمانة عمان الكبرى.

## المراجع القانونية والإدارية

تشمل المراجع التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية ما يلي:

١. قانون الحرف والصناعات رقم ١٦ لسنة ١٩٥٣
٢. قانون رخص المهن لمدينة عمان رقم ٢٠ لسنة ١٩٨٥
٣. قانون الصحة العامة رقم ٤٧ لسنة ٢٠٠٨
٤. قانون الرقابة على الغذاء المؤقت وتعديلاته رقم ٧٩ لسنة ٢٠٠١
٥. نظام منع المكراه ورسوم جمع النفايات داخل حدود أمانة عمان الكبرى
٦. تعليمات الشروط الصحية للمطاعم والمطابخ العامة
٧. جدول رسوم الحرف والصناعات

## الوثائق المرجعية المستخدمة في إعداد الإجراء

تشمل الوثائق والمراجع التي اشتملت منها هذه الإجراءات ما يلي:

١. دليل تفتيش أمانة عمان الكبرى - دائرة الرقابة الصحية والمهنية
٢. الدليل الإرشادي ٢٠١١ - دائرة الرقابة الصحية والمهنية
٣. دليل ISO الخاص بأمانة عمان الكبرى
٤. تعليمات العمل الخاصة بدائرة الرقابة الصحية والمهنية لدى أمانة عمان الكبرى

## إجراءات وإرشادات ووثائق ذات صلة

تشمل الإجراءات والإرشادات الأخرى المتعلقة بإجراءات العمل المعيارية هذه:

١. إجراءات العمل المعيارية رقم ٢: التخطيط للتفتيش.
٢. إجراءات العمل المعيارية رقم ٥: تفتيش المتابعة.

## الإجراءات التي يجب اتخاذها عند ظهور معوقات

تشمل الإجراءات والاتصالات التي يجب اتخاذها للتعامل مع معوقات العمل لتجنب تقديم خدمات لا تتفق مع المتطلبات الأساسية ما يلي:

المعوقات		الإجراءات	
من	إلى	الكيفية	الإجراء
عدم توفر وسائل النقل	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية	شفوياً	تعديل برنامج العمل الأسبوعي لتأجيل زيارة التفتيش وإجراء زيارات لمنشآت قريبة بدلاً منها إن أمكن
نقص موارد مادية أو بشرية	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية	مذكرة داخلية	طلب تزويد القسم بالموارد الضرورية لتنفيذ عمليات التفتيش
تعرض فريق التفتيش للاعتداء أو منعهم من دخول المنشأة	فريق التفتيش	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية	توثيق الحدث وطلب مرافقة مندوب من المركز الأمني

## الإجراء (٥): تفتيش المتابعة

تفتيش المتابعة	عنوان إجراءات العمل المعيارية:
٥	رقم إجراءات العمل المعيارية:
مستشارو الأبحاث متعددة المجالات والجدارة	صاغها:
٢٠١٣-٣-٣	تاريخ الصياغة:
٢٠١٣-٦-٢٧	آخر تعديل:
نهائي	الوضعية:
١	رقم النسخة:

### المراجعون:

م. جواهر الطورة - خبير في تطوير التفتيش IFC	د. ميرفت المهيرات - مدير دائرة الرقابة المهنية والصحية GAM	راجعها
٢٠١٣-٦-٢٧	٢٠١٣-٦-٢٧	التاريخ

### الموافقات:

	أقرها
	التاريخ

### مرجعية تعديل الوثيقة:

رقم النسخة	تاريخ الإصدار	الكاتب / الكتاب	مرجعية التغيير

## الهدف

تهدف إجراءات العمل المعيارية هذه إلى ضبط وإيضاح نشاطات عملية تفتيش المتابعة كما تهدف إلى توفير دليل إرشادي لمفتشي دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى حول كيفية القيام بتفتيش المتابعة لضمان تنفيذ الإجراءات المتخذة خلال الزيارات التفتيشية السابقة.

## النطاق

تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه مختلف جوانب تفتيش المتابعة الذي يتم بناءً على طلب المنشأة لإعادة الفتح أو انقضاء المهلة الممنوحة للمنشأة خلال الزيارة السابقة لتصويب الملاحظات وذلك وفقاً لمخرجات إجراءات العمل المعيارية رقم ٣: التفتيش الدوري ورقم ٥: التفتيش استجابة لشكوى، في حالة توجيه إنذار أو إيقاف عن العمل أو سحب عينات، بدءاً من قيام المفتش بالإعداد لزيارة التفتيش وانتهاءً بتسليم تقرير التفتيش، ويتضمن ذلك ما يلي:

### ١. الإعداد لزيارة التفتيش:

- أ. المراجعة المكتبية
- ب. جمع المواد
- ت. تفقد الأجهزة
- ث. ترتيب المواصلات
- ج. مناقشة الفريق الداخلية
- ح. تفقد وثائق الاعتماد

### ٢. القيام بزيارة التفتيش:

- أ. ضمان الدخول إلى المنشأة
- ب. الاتصال الأولي - عقد اجتماع تمهيدي
- ت. التفتيش الفعلي
- ث. الاتصال النهائي - عقد اجتماع ختامي

### ٣. القيام بنشاطات ما بعد الزيارة:

- أ. توثيق نتائج التفتيش
- ب. رفع التقرير اليومي الميداني مع المرفقات
- ت. تدقيق واعتماد التقرير اليومي الميداني
- ث. حفظ التقارير

لا تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه النشاطات التالية:

- القيام بالتفتيش لأغراض الترخيص.
- القيام بالتفتيش الدوري.
- القيام بالتفتيش استجابة لشكوى.



## المسؤوليات والصلاحيات الرئيسية

المسؤوليات	الوظيفة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تعبئة نموذج طلب إعادة فتح وتوفير المرفقات</li> <li>2. مرافقة فريق التفتيش خلال تنفيذ التفتيش</li> <li>3. توقيع تقرير التفتيش واستلام نسخة عنه</li> </ol>	متلقي الخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. توفير وتدقيق نموذج طلب إعادة فتح والتأكد من اكتمال جميع المعلومات والوثائق المرفقة</li> </ol>	مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تدقيق واعتماد التقرير اليومي الميداني ومرفقاته</li> <li>2. التأكد من توفر المواصلات لفريق التفتيش</li> </ol>	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. الإعداد لزيارة التفتيش</li> <li>2. تنفيذ التفتيش الميداني واتخاذ الإجراءات حسب الحالة</li> <li>3. تعبئة وتوقيع النماذج</li> <li>4. تنفيذ نشاطات ما بعد الزيارة وتوثيق النتائج على التقرير اليومي الميداني ومتابعة تنفيذ واستكمال الإجراءات</li> </ol>	فريق التفتيش المكون من مفتش مهن ومراقب صحة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. إدخال المعلومات إلى قاعدة البيانات والنظام الإلكتروني</li> <li>2. الاحتفاظ بالنسخ الورقية من النماذج والتقارير في الملفات الخاصة بها</li> </ol>	مأمور الإدخال
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. المصادقة على التقرير اليومي الميداني بما فيه من تنسيبات</li> </ol>	مدير المنطقة

يستمد مراقبو الصحة ومفتشو المهن (الذين يشكلون فريق التفتيش) في دائرة الرقابة الصحية والمهنية صلاحياتهم، ويستندون في أداء مهامهم إلى قانون البلديات لسنة ٢٠١١، وقانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣، وقانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥، وقانون الصحة العامة رقم (٤٧) لسنة ٢٠٠٨، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها. ويمتلك فريق التفتيش الصلاحيات التالية لأداء المهام الموكلة إليه:

- دخول المنشآت لغرض التفتيش الصحي.
- التنسيب بمنح الموافقات أو طلب معالجة نواقص صحية خاصة برخص المهن.
- إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات الصحية.
- إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات المهنية.
- تحرير مخالفات لعدم الالتزام بالمتطلبات الصحية.
- تحرير مخالفات لعدم الالتزام بالمتطلبات المهنية.
- الحجز التحفظي للأغذية التي قد تكون فاسدة أو ضارة بالصحة العامة.
- إتلاف ميداني للمشروبات والأغذية الفاسدة أو الملوثة، بموافقة صاحبها.
- أخذ عينات الغذاء والماء للفحص.
- الإيقاف عن العمل والإغلاق التحفظي للمؤسسة.

تشمل المسؤوليات الرئيسية لمراقبي الصحة ومفتشي المهن في دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى كما تنص عليها القوانين النازمة لعملية التفتيش بالإضافة إلى ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة لمفتشي دائرة الرقابة الصحية والمهنية ما يلي:

- إشعار صاحب العمل بوجوده في المؤسسة عندما يقوم بالتفتيش إلا إذا كان ذلك يحول دون تحقيق أهداف التفتيش.
- أن يبرز بطاقة التفتيش الخاصة به أو أي وسيلة تفويض أخرى من الأمانة.
- أن لا يكشف فريق التفتيش عن أي معلومات عن العمليات السرية أو أي معلومات يحصل عليها أثناء زيارة التفتيش قد تؤدي إلى الإضرار بالوضع التنافسي للمنشأة قيد التفتيش.
- أن لا يكون لفريق التفتيش مصلحة مباشرة أو غير مباشرة مع المنشأة قيد التفتيش.
- أن يكون فريق التفتيش مستقلاً ومحايداً وأن لا يقبل أية هدايا أو منافع قد تؤثر على قراراته.
- إعداد تقارير دورية لتقديمها إلى رؤسائه.
- أن يطلب من صاحب المنشأة اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة المسائل التي لا يمتثل فيها صاحب المنشأة للقانون.

## توقيت مراحل الإجراء وتكرارها

المرحلة	المدة	التوقيت	التكرار
الإعداد لزيارة التفتيش	ساعة واحدة	في صباح يوم موعد الزيارة	لكل جولة تفتيش
القيام بزيارة التفتيش	٢٠ إلى ٣٠ دقيقة	في موعد زيارة التفتيش المحدد في برنامج العمل الأسبوعي	لكل زيارة تفتيش متابعة
القيام بنشاطات ما بعد الزيارة	ساعتان	في يوم زيارة التفتيش أو في صباح اليوم التالي	لكل جولة تفتيش

## الإجراء

تتخذ الخطوات المتسلسلة التالية لتنفيذ عملية إجراء تفتيش المتابعة:

### ١- الإعداد لزيارة التفتيش

- ١- بناءً على طلب إعادة الفتح ومرفقاته الذي يقدمه صاحب المنشأة من خلال مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن أو بالاستناد إلى برنامج العمل الأسبوعي وموعد زيارة تفتيش المتابعة المحدد فيه، يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بتحديد فريق التفتيش المكلف بإجراء الزيارة.
- ٢- يقوم فريق التفتيش المكلف بالاطلاع على كافة المعلومات المتوفرة عن المنشأة ضمن الملف الإلكتروني الخاص بها في قاعدة البيانات بما في ذلك نتائج زيارات التفتيش السابقة والتوصيات والإجراءات المتخذة.
- ٣- يقوم فريق التفتيش بتحديد النماذج التي من الممكن استخدامها خلال زيارة التفتيش بناءً على الإجراءات المتخذة في الزيارات السابقة والتأكد من تواجدها بالإضافة إلى أية نشرات أو كتيبات أخرى. يتم اختيار النماذج المناسبة من القائمة التالية حسب الحالة:

- قائمة الاشتراطات الصحية ونماذج الإنذارات الغذائية وغير الغذائية وإنذارات الإعلان وإنذارات إغلاق المهن ونماذج الإيقاف عن العمل والحجز التحفظي والإتلاف الميداني والإغلاق التحفظي وضبط الإغلاق وإغلاق المتصرف ونموذج تقييم المؤسسة وقسيمة مخبرية وكشف استلام عينات ووصل استلام عينات نموذج تقرير كشف صحي / مهني.

- ٤-١ يقوم فريق التفتيش بتحديد الأدوات اللازمة للاستخدام أثناء زيارة التفتيش من الهاتف المحمول وآلة تصوير رقمية وجهاز حاسوب محمول وأجهزة ومستلزمات جلب العينات وأجهزة الفحص والقياس.
- ٥-١ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالتأكد من توفر المواصلات فعلياً لفرق التفتيش حتى يتسنى لهم القيام بالزيارة التفتيشية.
- ٦-١ يقوم فريق التفتيش المكلف بالتباحث حول الزيارة التفتيشية المحددة والاطلاع على المعلومات المتوفرة في ملف المنشأة لتحديد أدوارهم كل حسب اختصاصه والتركيز على الملاحظات الواردة في الزيارة السابقة، والتأكد من الاستعداد للقيام بالزيارة.
- ٧-١ يتأكد أعضاء فريق التفتيش من توفر صلاحية بطاقات التفتيش الخاصة بهم.

## ٢. القيام بزيارة التفتيش

- ١-٢ عند وصول فريق التفتيش إلى موقع المنشأة عليه أن يشرح سبب الزيارة وأن يبرز بطاقات التفتيش الخاصة بأعضاء الفريق لصاحب المنشأة إذا كان متواجداً أو من ينوب عنه في حال عدم وجوده.
- ٢-٢ يدخل فريق التفتيش إلى المنشأة ويعقد اجتماعاً تمهيدياً مع متلقي الخدمة صاحب المنشأة أو ممثلي الإدارة. يقوم فريق التفتيش خلال الاجتماع التمهيدي بما يلي:
  - ٢-٢-١ التأكيد على أن هدف التفتيش الأساسي هو تحسين وضع المنشأة من ناحية السلامة والصحة العامة للعاملين فيها والمستفيدين من خدماتها.
  - ٢-٢-٢ شرح أهداف الزيارة والإجراءات التي يجب اتباعها خلال الزيارة وبعدها والتأكيد على أن هدف التفتيش الأساسي هو تحسين وضع المنشأة من ناحية السلامة والصحة العامة للعاملين فيها والمستفيدين من خدماتها.
  - ٢-٢-٣ تحديد الوثائق والسجلات والمرفقات التي يريد الاطلاع عليها خلال الزيارة.
  - ٢-٢-٤ طلب مرافقة مندوب عن المنشأة لفريق التفتيش أثناء الزيارة.
- ٣-٢ يقوم فريق التفتيش بالتأكد من التزام المنشأة بالتوصيات والإجراءات المتخذة خلال الزيارة السابقة والتحقق من قيام المنشأة بتصويب الأوضاع واستيفاء الاشتراطات الصحية والمهنية .
  - ٢-٣-١ في حال التزام المنشأة بتلافي السلبيات والتأكد من تصويب الأوضاع وعدم وجود مخالفات أو نواقص في الاشتراطات الصحية والمهنية يتم الانتقال إلى خطوة رقم ٢-٤ من هذا الإجراء.
  - ٢-٣-٢ في حال عدم التزام المنشأة بتلافي السلبيات والتحقق من وجود نواقص في الاشتراطات الصحية أو ظهور مخالفات جديدة يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة حسب الحالة وفقاً لإجراءات العمل المعيارية رقم ٤ التفتيش الدوري وتحديد الخطوات من ٢-٧-٢ إلى ٨-٧-٢ من ذلك الإجراء.
  - ٢-٣-٣ في حال نتج عن الزيارة السابقة إيقاف عن العمل، يتم اتخاذ الخطوات التالية بناءً على نتائج التفتيش:
    - ٢-٣-٣-١ في حال تبين عدم التزام المنشأة بتلافي السلبيات يقوم فريق التفتيش بإغلاق المنشأة تحفظياً.
    - ٢-٣-٣-٢ في حال التزام المنشأة بتلافي السلبيات يقوم فريق التفتيش بالسماح للمنشأة بمزاولة كافة الأنشطة.

٤-٣-٢ في حال نتج عن الزيارة السابقة سحب عينات يتم اتخاذ الخطوات التالية بناءً على نتائج فحص العينات مخبرياً:

١-٤-٣-٢ في حال تبين أن العينات صالحة ومطابقة للشروط والمعايير يقوم فريق التفتيش بفك الحجز التحفظي.

٢-٤-٣-٢ في حال رسوب العينات مخبرياً يتم التعامل معها حسب الحالة بالاستناد إلى تعليمة جلب ومتابعة العينات WI6-1.

٤-٢ يقوم فريق التفتيش بعقد اجتماع ختامي مع متلقي الخدمة صاحب المنشأة أو ممثلي الإدارة وضابط السلامة إن وجد في المنشأة قبل مغادرتها، ويقوم خلال الاجتماع بما يلي:

١-٤-٢ تلخيص وتوضيح نتائج زيارة التفتيش والإجراءات التي تم اتخاذها والتأكد من اطلاع صاحب المنشأة أو من يمثله على المذكرات والنماذج المحررة أثناء الزيارة (إذا تم تحريرها فعلياً) وتوقيعها والحصول على نسخ منها حسب التعليمات.

٢-٤-٢ إعطاء التوصيات والتوجيهات الشفوية وتثقيف متلقي الخدمة من خلال شرح الاشتراطات الصحية والمهنية المطلوبة.

٣-٤-٢ شرح الإجراءات التي سيتم تنفيذها بعد زيارة التفتيش وتوضيح التعديلات المطلوبة من صاحب العلاقة والخطوات التي يجب أن يتبعها لاستكمال العملية حسب الحالة.

### ٣. القيام بنشاطات ما بعد الزيارة

١-٣ يقوم فريق التفتيش بتوثيق نتائج التفتيش من خلال إعداد التقرير اليومي الميداني.

٢-٣ يقوم فريق التفتيش بتحرير المخالفات إن وجدت حسب نوعها على نماذج المخالفات، ويتم إرسالها إلى محكمة الأمانة لاتخاذ الإجراءات القانونية.

٣-٣ يقوم فريق التفتيش برفع التقرير اليومي الميداني مع المرفقات والمخالفات والنماذج المعبأة في الميدان إلى رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بموعد أقصاه صباح اليوم التالي من تاريخ تنفيذ التفتيش الميداني.

٤-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالاطلاع على التقرير اليومي الميداني ومرفقاته وتدقيقه واعتماده.

٥-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بجمع كافة نسخ التقرير اليومي الميداني المقدمة من كل فرق التفتيش ورفعها إلى مدير المنطقة للمصادقة.

٦-٣ يقوم مأمور الإدخال بإدخال التقرير اليومي الميداني ونتائج التفتيش إلى النظام الإلكتروني وملف المنشأة ضمن قاعدة البيانات.

٧-٣ يقوم مأمور الإدخال بحفظ النسخ الورقية من التقرير اليومي الميداني ومرفقاته في الملفات الخاصة.

## النماذج والتقارير

تشمل السجلات والوثائق المستخدمة خلال إجراءات العمل المعيارية ما يلي:

اسم النموذج / السجل	رقم النموذج / السجل ISO
قائمة الاشتراطات الصحية	
نموذج تقرير كشف صحي/ مهني	
إنذار غذائي	
إنذار غير غذائي	
إنذار الإعلان	
إنذار إغلاق مهن	
نموذج ضبط الإيقاف عن العمل	
ضبط حجز تحفظي	
ضبط إتلاف ميداني	
ضبط إغلاق تحفظي	
نموذج تقييم المؤسسة	
قسمة مخبرية	
كشف استلام عينات	
وصل أخذ عينات للفحص المخبري	
التقرير اليومي الميداني	
مذكرة تبليغ	
طلب إعادة فتح	
تعليمية جلب ومتابعة العينات	WI6-1

## الفرضيات والقيود

تعتبر إجراءات العمل المعيارية صالحة إذا توفرت الفرضيات التالية:

1. مسؤولية رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية في المناطق تنفيذ خطط التفتيش دون الرجوع إلى دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
2. توفر الموارد البشرية اللازمة من خلال وجود كادر متخصص من مراقبي صحة ومفتشي مهن مدربين على إجراء التفتيش حيث يكونون على دراية بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالتفتيش ضمن مسؤولية أمانة عمان الكبرى.
3. توفر الموارد المادية اللازمة لإجراء التفتيش من وسائل نقل ونماذج وأجهزة.

٤. يتكون كل فريق تفتيش من مراقب صحة ومفتش مهن يقومان بإجراء الزيارات التفتيشية ومن الممكن في بعض الحالات أن تتم إضافة أعضاء إلى فريق التفتيش حسب طبيعة المنشأة ونوع المهنة.
٥. يتم إعداد التقرير اليومي الميداني ليشمل نتائج كافة الزيارات التفتيشية التي تم إنجازها ضمن جولة التفتيش في كل الحالات حتى وإن لم يتم التفتيش فعلياً لسبب معين ويتم تحديد السبب في التقرير.
٦. ضمن خطط التفتيش الشهرية يتم تحديد يوم واحد في كل أسبوع لتنفيذ زيارات جلب العينات.
٧. وجود تصنيف واضح ودقيق للمخالفات والنواقص المتوقعة أثناء الكشف وذلك ضمن تعليمات العمل الموثقة الخاصة بدائرة الرقابة الصحية والمهنية لدى أمانة عمان الكبرى.

## المراجع القانونية والإدارية

تشمل المراجع التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية ما يلي:

١. قانون الحرف والصناعات رقم ١٦ لسنة ١٩٥٣
٢. قانون رخص المهن لمدينة عمان رقم ٢٠ لسنة ١٩٨٥
٣. قانون الصحة العامة رقم ٤٧ لسنة ٢٠٠٨
٤. قانون الرقابة على الغذاء المؤقت وتعديلاته رقم ٧٩ لسنة ٢٠٠١
٥. نظام منع المكاره ورسوم جمع النفايات داخل حدود أمانة عمان الكبرى
٦. تعليمات الشروط الصحية للمطاعم والمطابخ العامة
٧. جدول رسوم الحرف والصناعات

## الوثائق المرجعية المستخدمة في إعداد الإجراء

تشمل الوثائق والمراجع التي اشْتُقَّت منها هذه الإجراءات ما يلي:

١. دليل تفتيش أمانة عمان الكبرى - دائرة الرقابة الصحية والمهنية
٢. الدليل الإرشادي ٢٠١١ - دائرة الرقابة الصحية والمهنية
٣. دليل ISO الخاص بأمانة عمان الكبرى
٤. تعليمات العمل الخاصة بدائرة الرقابة الصحية والمهنية لدى أمانة عمان الكبرى

## إجراءات وإرشادات ووثائق ذات صلة

تشمل الإجراءات والإرشادات الأخرى المتعلقة بإجراءات العمل المعيارية هذه:

١. إجراءات العمل المعيارية رقم ٢: التخطيط للتفتيش.
٢. إجراءات العمل المعيارية رقم ٤: التفتيش الدوري.
٣. إجراءات العمل المعيارية رقم ٦: التفتيش استجابة لشكوى.

## الإجراءات التي يجب اتخاذها عند ظهور معوقات

تشمل الإجراءات والاتصالات التي يجب اتخاذها للتعامل مع معوقات العمل لتجنب تقديم خدمات لا تتفق مع المتطلبات الأساسية ما يلي:

المعوقات		الإجراءات	
من	إلى	الكيفية	الإجراء
عدم توفر وسائل النقل	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية	شفوياً	تعديل برنامج العمل الأسبوعي لتأجيل زيارة التفتيش وإجراء زيارات لمنشآت قريبة بدلاً منها إن أمكن
نقص موارد مادية أو بشرية	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية	مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية	طلب تزويد القسم بالموارد الضرورية لتنفيذ عمليات التفتيش
تعرض فريق التفتيش للاعتداء أو منعهم من دخول المنشأة	فريق التفتيش	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية	توثيق الحدث وطلب مرافقة مندوب من المركز الأمني





## الإجراء (٦): التفتيش استجابة لشكوى

التفتيش استجابة لشكوى	عنوان إجراءات العمل المعيارية:
٦	رقم إجراءات العمل المعيارية:
مستشارو الأبحاث متعددة المجالات والجدارة	صاغها:
٢٠١٣-٣-٣	تاريخ الصياغة:
٢٠١٣-٦-٢٧	آخر تعديل:
نهائي	الوضعية:
١	رقم النسخة:

### المراجعون:

م. جواهر الطورة - خبير في تطوير التفتيش IFC	د. ميرفت المهيرت - مدير دائرة الرقابة المهنية والصحية GAM	راجعها
٢٠١٣-٦-٢٧	٢٠١٣-٦-٢٧	التاريخ

### الموافقات:

	أقرها
	التاريخ

### مرجعية تعديل الوثيقة:

رقم النسخة	تاريخ الإصدار	الكاتب / الكتاب	مرجعية التغيير

## الهدف

تهدف إجراءات العمل المعيارية هذه إلى توفير دليل إرشادي لمفتشي دائرة الرقابة الصحية والمهنية لدى أمانة عمان الكبرى حول كيفية إجراء تفتيش استجابة لشكوى متعلقة بالأمور الصحية والمهنية.

## النطاق

تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه التفتيش استجابة لشكوى من لحظة استلام الشكوى حتى كتابة تقرير التفتيش وحفظه في الملف. يطبق هذا الإجراء على كافة الشكاوى الواردة من المواطنين والجهات الرسمية فيما يتعلق بالاشتراطات الصحية والمهنية داخل المنشآت ضمن نطاق نفوذ أمانة عمان الكبرى. وهذا يشمل المراحل التالية:

### ١. استلام الشكاوى.

### ٢. الإعداد لزيارة التفتيش:

- أ. تحديد موعد الزيارة.
- ب. المراجعة المكتبية.
- ت. جمع المواد.
- ث. تفقد الأجهزة.
- ج. ترتيب المواصلات.
- ح. مناقشة الفريق الداخلية.
- خ. تفقد وثائق الاعتماد.

### ٣. تنفيذ زيارة التفتيش:

- أ. ضمان دخول المنشأة.
- ب. الاتصال الأولي - اجتماع تمهيدي.
- ت. التفتيش الفعلي.
- ث. الاتصال النهائي - اجتماع ختامي.

### ٤. تنفيذ نشاطات ما بعد الزيارة:

- أ. إعداد التقارير واعتمادها.
- ب. حفظ التقارير.

لا تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه النشاطات التالية:

- القيام بالتفتيش لأغراض الترخيص.
- القيام بالتفتيش الدوري.
- القيام بتفتيش المتابعة.

## المسؤوليات والصلاحيات الرئيسية

المسؤوليات	الوظيفة
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. استلام الشكاوى وتوزيعها</li> <li>٢. إبلاغ مقدم الشكاوى بنتائج التحقيق في شكواه</li> </ol>	موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. مراجعة مضمون الشكاوى وتحويلها إلى فريق التفتيش</li> <li>٢. تحديد موعد زيارة التفتيش بناء على الشكاوى</li> <li>٣. التأكد من وجود مواصلات</li> </ol>	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. الإعداد لزيارة التفتيش</li> <li>٢. القيام بزيارة التفتيش الميداني</li> </ol>	فريق التفتيش
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. تسجيل الشكاوى وتحويلها</li> <li>٢. الاحتفاظ بالمرفقات والتقارير المتعلقة بزيارة التفتيش الميداني وإدخالها إلى جهاز الحاسوب</li> </ol>	كاتب قسم الرقابة الصحية والمهنية
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. تقديم الشكاوى</li> </ol>	متلقي الخدمة/ المشتكي

يستمد مراقبو الصحة ومفتشو المهن (الذين يشكلون فريق التفتيش) في دائرة الرقابة الصحية والمهنية صلاحياتهم، ويستندون في أداء مهامهم إلى قانون البلديات لسنة ٢٠١١، وقانون الحرف والصناعات رقم (١٦) لسنة ١٩٥٣، وقانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥، وقانون الصحة العامة رقم (٤٧) لسنة ٢٠٠٨، وقانون الغذاء لسنة ٢٠٠٩، والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها. ويمتلك فريق التفتيش الصلاحيات التالية لأداء المهام الموكلة إليه:

- دخول المنشآت لغرض التفتيش الصحي.
- التنسيب بمنح الموافقات أو طلب معالجة نواقص صحية خاصة برخص المهن.
- إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات الصحية.
- إصدار إنذار لمعالجة قصور في المتطلبات المهنية.
- تحرير مخالفات لعدم الالتزام بالمتطلبات الصحية.
- تحرير مخالفات لعدم الالتزام بالمتطلبات المهنية.
- الحجز التحفظي للأغذية التي قد تكون فاسدة أو ضارة بالصحة العامة.
- إتلاف ميداني للمشروبات والأغذية الفاسدة أو الملوثة، بموافقة صاحبها.
- أخذ عينات الغذاء والماء للفحص.
- الإيقاف عن العمل والإغلاق التحفظي للمؤسسة.

تشمل المسؤوليات الرئيسية لمراقبي الصحة ومفتشي المهن في دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى كما تنص عليها القوانين الناظمة لعملية التفتيش بالإضافة إلى ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة لمفتشي دائرة الرقابة الصحية والمهنية ما يلي:

- إشعار صاحب العمل بوجوده في المؤسسة عندما يقوم بالتفتيش إلا إذا كان ذلك يحول دون تحقيق أهداف التفتيش.
- أن يبرز بطاقة التفتيش الخاصة به أو أي وسيلة تفويض أخرى من الأمانة.

- أن لا يكشف فريق التفتيش عن أي معلومات عن العمليات السرية أو أي معلومات يحصل عليها أثناء زيارة التفتيش قد تؤدي إلى الإضرار بالوضع التنافسي للمنشأة قيد التفتيش.
- أن لا يكون لفريق التفتيش مصلحة مباشرة أو غير مباشرة مع المنشأة قيد التفتيش.
- أن يكون فريق التفتيش مستقلاً ومحايداً وأن لا يقبل أية هدايا أو منافع قد تؤثر على قراراته.
- إعداد تقارير دورية لتقديمها إلى رؤسائه.
- أن يطلب من صاحب المنشأة اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة المسائل التي لا يمثل فيها صاحب المنشأة للقانون.

## توقيت مراحل الإجراء وتكرارها

المرحلة	المدة	التوقيت	التكرار
استلام الشكوى	خمس دقائق	بمجرد استلام الشكوى	لكل شكوى
الإعداد لزيارة التفتيش	ساعة	بمجرد استلام فريق التفتيش للشكوى	لكل جولة تفتيش
تنفيذ زيارة التفتيش	نصف ساعة	ضمن الإطار الزمني لجولة التفتيش الميداني المحددة في برنامج العمل الأسبوعي	لكل زيارة تفتيش استجابة لشكوى
تنفيذ نشاطات ما بعد التفتيش	ساعتان	في يوم التفتيش أو في اليوم التالي	لكل جولة تفتيش

## الإجراء

### ١- استلام الشكاوى

- ١-١ يستلم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن باستلام الشكوى إما عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شفويًا أو شخصياً من متلقي الخدمة/ المشتكي.
- ١-٢ يقوم موظف خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بتفريغ الشكوى في نموذج الشكاوى في كافة الأحوال:
  - ١-٢-١ في حال أن الشكوى ليست من اختصاص أمانة عمان يقوم موظف خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بإعلام المشتكي بضرورة مراجعة الجهات المعنية ويتوقف الإجراء.
  - ١-٢-٢ في حال تبين أن الشكوى من اختصاص أمانة عمان يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بتحويل الشكوى إلى المنطقة المعنية حسب الاختصاص بالبريد حسب الأصول.
- ١-٣ يسجل كاتب قسم الرقابة الصحية والمهنية في المنطقة الشكوى في سجل الوارد ويحولها إلى رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية.
- ١-٤ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بدراسة مضمون الشكوى وتفصيلها.
  - ١-٤-١ في حال تبين أن الشكوى ليست من اختصاص الرقابة الصحية والمهنية يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بإعلام مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن الذي يقوم بدوره بإعلام المواطن ويتوقف الإجراء.
  - ١-٤-٢ في حال تبين أن الشكوى من اختصاص قسم الرقابة الصحية والمهنية يتم الانتقال إلى الخطوات التالية:

## ٢- الإعداد لزيارة التفتيش:

- ١-٢ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بتحديد موعد زيارة التفتيش بناءً على الشكوى ضمن برنامج العمل الأسبوعي وتحديد فريق التفتيش المكلف بإجراء الزيارة حسب طبيعة الشكوى وأهميتها.
- ٢-٢ يقوم فريق التفتيش بدراسة الشكوى المقدمة والاطلاع على كافة المعلومات المتوفرة في ملف المنشأة المنوي التفتيش عليها.
- ٣-٢ يقوم فريق التفتيش بالتأكد من وجود جميع المواد والنماذج التي من الممكن استخدامها أثناء زيارة التفتيش الميداني بالإضافة إلى أية نشرات أخرى أو مراسلات سابقة.
- ٤-٢ يقوم فريق التفتيش بتحديد الأدوات اللازمة أثناء التفتيش من آلة تصوير رقمية وهاتف محمول وأجهزة ومعدات سحب عينات وأجهزة الفحص والقياس ويتم التأكد من توفر هذه الأجهزة وصلاحياتها.
- ٥-٢ يتأكد رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية من توفر المواصلات فعلياً لفريق التفتيش حتى يتسنى لهم القيام بزيارة التفتيش.
- ٦-٢ يقوم فريق التفتيش المكلف بإجراء زيارة تفتيش الشكوى بمناقشة فحوى الشكوى المقدمة والمعلومات المتوفرة في ملف المنشأة لتحديد دور كل منهم حسب الاختصاص.
- ٧-٢ يتأكد أعضاء فريق التفتيش من تواجدهم وصلاحيات بطاقات التفتيش الخاصة بهم.

## ٣- تنفيذ زيارة التفتيش:

- ١-٣ عند وصول فريق التفتيش إلى موقع المنشأة عليه أن يشرح سبب الزيارة وأن يبرز بطاقات التفتيش الخاصة بأعضاء الفريق لصاحب المنشأة إذا كان متواجداً أو من ينوب عنه في حال عدم وجوده.
- ٢-٣ يدخل فريق التفتيش إلى المنشأة ويعقد اجتماعاً تمهيدياً مع متلقي الخدمة/صاحب المنشأة أو ممثلي الإدارة. يقوم فريق التفتيش خلال الاجتماع التمهيدي بما يلي:
  - ١-٢-٣ التأكيد على أن هدف التفتيش الأساسي هو تحسين وضع المنشأة من ناحية السلامة والصحة العامة للعاملين فيها والمستفيدين من خدماتها.
  - ٢-٢-٣ شرح أهداف الزيارة (إذا لم يكن موضوع الشكوى يحتم السرية) والإجراءات التي يجب اتباعها خلال الزيارة وبعدها، والتأكيد على أن هدف التفتيش الأساسي هو تحسين وضع المنشأة من ناحية السلامة والصحة العامة للعاملين فيها والمستفيدين من خدماتها.
  - ٣-٢-٣ تحديد الوثائق والسجلات والمرفقات التي يريد الاطلاع عليها خلال الزيارة.
  - ٤-٢-٣ طلب مرافقة مندوب عن المنشأة لفريق التفتيش أثناء الزيارة.
- ٣-٣ يقوم فريق التفتيش ببعض أو كل ما يلي بناءً على طبيعة الشكوى وموضوعها:
  - ١-٣-٣ تنفيذ الكشف الحسي للتحقق من أن المنشأة مستوفية للاشتراطات الصحية والمهنية المطلوبة بناءً على نوع المنشأة وطبيعة المهنة.
  - ٢-٣-٣ التحقق من حصول المنشأة على رخصة مهنة سارية المفعول.
  - ٣-٣-٣ التحقق من وجود الوثائق والشهادات بناءً على نوع المنشأة وطبيعة المهنة.
  - ٤-٣-٣ إجراء الفحوصات اللازمة والتحقق من صلاحية المواد الموجودة في المنشأة من خلال الفحص الحسي أو تدقيق بطاقات البيان.
- ٤-٣ بناءً على نتائج الزيارة وتقييم مدى التزام المنشأة يقوم فريق التفتيش بما يلي:
  - ١-٤-٣ في حال عدم وجود مخالفات أو نواقص في الاشتراطات الصحية والمهنية وتحقق فريق التفتيش من عدم صحة الشكوى، يتم الانتقال إلى خطوة رقم ٣-٥ من هذا الإجراء.

٣-٤-٢ في حال تبين صحة الشكوى والتحقق من وجود سلبيات في المنشأة، يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة حسب الحالة وفقاً لإجراءات العمل المعيارية رقم ٤ التفتيش الدوري بالاستناد للخطوات ٢-٧-٢ إلى ٢-٧-٨ من ذلك الإجراء.

٣-٥-٥ يقوم فريق التفتيش بعقد اجتماع ختامي مع متلقي الخدمة صاحب المنشأة أو ممثلي الإدارة وضابط السلامة إن وجد في المنشأة قبل مغادرتها، ويقوم خلال الاجتماع بما يلي:

٣-٥-١ تلخيص وتوضيح نتائج زيارة التفتيش والإجراءات التي تم اتخاذها والتأكد من اطلاع صاحب المنشأة أو من يمثله على المذكرات والنماذج المحررة أثناء الزيارة (إذا تم تحريرها فعلياً) وتوقيعها والحصول على نسخ منها حسب التعليمات.

٣-٥-٢ إعطاء التوصيات والتوجيهات الشفوية وتنقيف متلقي الخدمة من خلال شرح الاشتراطات الصحية والمهنية المطلوبة.

٣-٥-٣ شرح الإجراءات التي سيتم تنفيذها بعد زيارة التفتيش وتوضيح التعديلات المطلوبة من صاحب العلاقة والخطوات التي يجب أن يتبعها لاستكمال العملية حسب الحالة.

#### ٤- نشاطات ما بعد الزيارة:

٤-١ يقوم فريق التفتيش بتوثيق نتائج التفتيش من خلال إعداد التقرير اليومي الميداني.

٤-٢ يقوم فريق التفتيش بتحرير المخالفات (إن وجدت) حسب نوعها على نماذج المخالفات، ويتم إرسالها إلى محكمة الأمانة لاتخاذ الإجراءات القانونية.

٤-٣ يقوم فريق التفتيش بتسليم العينات (إن وجدت) إلى وحدة الاستلام والترميز في دائرة الرقابة الصحية والمهنية بالإضافة إلى كشف استلام عينات ونماذج تقرير الفحص التي تمت تعبئتها في الميدان واستلام نتائج الفحص المخبري.

٤-٤ يقوم فريق التفتيش برفع التقرير اليومي الميداني مع المرفقات من الإنذارات والمخالفات والنماذج المعبأة في الميدان إلى رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بموعد أقصاه صباح اليوم التالي من تاريخ تنفيذ التفتيش.

٤-٥-٥ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالاطلاع على التقرير اليومي الميداني ومرفقاته وتدقيقه واعتماده.

٤-٥-١ في حال نتج عن زيارة التفتيش توجيه إنذار أو إيقاف عن العمل أو سحب عينات يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بتحديد زيارة تفتيش متابعة وفقاً للمهلة الزمنية الممنوحة للمنشأة لتصويب الأوضاع.

٤-٦-٦ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بجمع كافة نسخ التقرير اليومي الميداني المقدمة من كل فرق التفتيش ورفعها إلى مدير المنطقة للمصادقة.

٤-٧-٧ يقوم مأمور الإدخال بإدخال التقرير اليومي الميداني ونتائج التفتيش إلى النظام الإلكتروني وملف المنشأة ضمن قاعدة البيانات.

٤-٨-٨ يقوم مأمور الإدخال بحفظ النسخ الورقية من التقرير اليومي الميداني ومرفقاته في الملفات الخاصة.

٤-٩-٩ يقوم مأمور الإدخال بتزويد موظف مكتب خدمة الجمهور بملخص حول زيارة التفتيش استجابة لشكوى.

٤-١٠-١٠ يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بإبلاغ مقدم الشكوى بالإجراءات التي تم اتخاذها بناءً على شكواه.

## النماذج والتقارير

تشمل السجلات والوثائق المستخدمة خلال إجراءات العمل المعيارية ما يلي

اسم النموذج / السجل	رقم النموذج / السجل ISO
نموذج شكوى	
سجل الشكاوى	FP-6-26

## الفرضيات والقيود

تكون إجراءات العمل المعيارية صحيحة إذا كانت الفرضيات التالية متوفرة:

١. مسؤولية رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية في المناطق تنفيذ خطط بالتفتيش دون الرجوع إلى دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
٢. توفر الموارد البشرية اللازمة من خلال وجود كادر متخصص من مراقبي صحة ومفتشي مهن مدربين على إجراء التفتيش حيث يكونون على دراية بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالتفتيش ضمن مسؤولية أمانة عمان الكبرى.
٣. توفر الموارد المادية اللازمة لإجراء التفتيش من وسائل نقل ونماذج وأجهزة.
٤. يتكون كل فريق تفتيش من مراقب صحة ومفتش مهن يقومان بإجراء الزيارات التفتيشية ومن الممكن في بعض الحالات أن تتم إضافة أعضاء إلى فريق التفتيش حسب طبيعة المنشأة ونوع المهنة.
٥. يتم إعداد التقرير اليومي الميداني ليشمل نتائج كافة الزيارات التفتيشية التي تم إنجازها ضمن جولة التفتيش في كل الحالات حتى وإن لم يتم التفتيش فعلياً لسبب معين ويتم تحديد السبب في التقرير.

## المراجع القانونية والإدارية

تشمل المرجعيات التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

١. قانون الحرف والصناعات رقم ١٦ لسنة ١٩٥٣
٢. قانون رخص المهن لمدينة عمان رقم ٢٠ لسنة ١٩٨٥
٣. قانون الصحة العامة رقم ٤٧ لسنة ٢٠٠٨
٤. قانون الرقابة على الغذاء المؤقت وتعديلاته رقم ٧٩ لسنة ٢٠٠١
٥. نظام منع المكاره ورسوم جمع النفايات داخل حدود أمانة عمان الكبرى
٦. تعليمات الشروط الصحية للمطاعم والمطابخ العامة
٧. جدول رسوم الحرف والصناعات

## الوثائق المرجعية المستخدمة في إعداد الإجراء

تشتمل الوثائق والمراجع التي استخلصت منها هذه الإجراءات ما يلي:

١. دليل تفتيش أمانة عمان الكبرى - دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
٢. الدليل الإرشادي ٢٠١١ - دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
٣. دليل ISO الخاص بأمانة عمان الكبرى.
٤. تعليمات العمل الخاصة بدائرة الرقابة الصحية والمهنية لدى أمانة عمان الكبرى.

## إجراءات وإرشادات ووثائق ذات صلة

تشتمل الإجراءات والإرشادات والوثائق الأخرى المتعلقة بإجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

١. إجراءات العمل المعيارية رقم ٤: التفتيش الدوري.
٢. إجراءات العمل المعيارية رقم ٥: تفتيش المتابعة.

## الإجراءات التي يجب اتخاذها عند ظهور معوقات

تشتمل الإجراءات والاتصالات التي يجب اتخاذها للتعامل مع معوقات العمل لتجنب تقديم خدمات لا تتفق مع المتطلبات الأساسية تشمل ما يلي:

المعوقات		الإجراءات	
من	إلى	الكيفية	الإجراء
عدم تمكن المفتش من دخول المنشأة بسبب عدم رغبة صاحب المنشأة بالتعاون	فريق التفتيش من خلال رئيس قسم الرقابة والصحة المهنية	الحاكم الإداري	مخاطبة الحاكم الإداري لاتخاذ الإجراءات اللازمة حسب الأصول
رفض المؤسسة تزويد المفتش بالمواد المطلوبة	فريق التفتيش	الحاكم الإداري	مخاطبة الحاكم الإداري لاتخاذ الإجراءات اللازمة حسب الأصول



## الإجراء (٧): انطباعات المنتفعين

انطباعات المنتفعين	عنوان إجراءات العمل المعيارية:
٧	رقم إجراءات العمل المعيارية:
مستشارو الأبحاث متعددة المجالات والجدارة	صاغها:
٢٠١٣-٣-٣	تاريخ الصياغة:
٢٠١٣-٦-٢٧	آخر تعديل:
نهائي	الوضعية:
١	رقم النسخة:

### المراجعون:

د. ميرفت المهيترات - مدير دائرة الرقابة المهنية والصحية GAM	م. جواهر الطورة - خبير في تطوير التفتيش IFC	راجعها
٢٠١٣-٦-٢٧	٢٠١٣-٦-٢٧	التاريخ

### الموافقات:

	أقرها
	التاريخ

### مرجعية تعديل الوثيقة:

رقم النسخة	تاريخ الإصدار	الكاتب / الكتاب	مرجعية التغيير

## الهدف

تصف إجراءات العمل المعيارية هذه النشاطات التي تنفذها دائرة الرقابة الصحية والمهنية بالتعاون مع دائرة خدمة الجمهور لدى أمانة عمان لقياس انطباعات المنتفعين/رضى متلقي الخدمة فيما يتعلق بعملية التفتيش وذلك للوصول إلى التعامل الأمثل مع جميع الانطباعات التي تصلها من متلقي الخدمة.

تأتي انطباعات المنتفعين من خلال تعبئة استبيان تقييم أداء عملية التفتيش، وقد يتضمن الاستبيان رسالة شكر أو اقتراح تعديل وتطوير أو شكوى ضد احد الموظفين لعدم تحقيقه للمعايير والالتزامات التي تفرضها عليه القوانين والتعليمات ذات العلاقة.

وتهدف إجراءات العمل المعيارية هذه إلى بناء جسور الثقة بين دائرة الرقابة الصحية والمهنية ومتلقي خدماتها؛ أي أصحاب المنشآت الخاضعة للتفتيش.

## النطاق

تشتمل إجراءات العمل المعيارية هذه النشاطات المتتابعة لعملية الحصول على التغذية الراجعة وقياس انطباعات المنتفعين ومدى رضى متلقي الخدمة ضمن المراحل التالية:

١. جمع انطباعات المنتفعين
٢. دراسة وتحليل انطباعات المنتفعين
٣. نشاطات ما بعد دراسة انطباعات المنتفعين

لا تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

١. الشكاوى التي يقدمها المواطنون أو الجهات الرسمية والمتعلقة بأمور الصحة والسلامة المهنية.
٢. الاعتراضات المقدمة بحق أي من نتائج عمليات الرقابة والتفتيش التي تؤديها أمانة عمان الكبرى.

## المسؤوليات والصلاحيات الرئيسية

المسؤوليات	الوظيفة
<ol style="list-style-type: none"> <li>الحصول على التغذية الراجعة من متلقي الخدمة من خلال استبيان تقييم أداء عملية التفتيش</li> </ol>	موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن
<ol style="list-style-type: none"> <li>التواصل مع أمانة عمان وتقديم انطباعاتهم وتقييم عملية التفتيش</li> <li>تعبئة استبيان تقييم أداء عملية التفتيش</li> </ol>	المنتفعين/متلقي الخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>دراسة وتحليل وقياس انطباعات المنتفعين</li> <li>الإشراف على عملية استلام انطباعات المنشآت</li> <li>إعداد الردود للمنتفعين حول انطباعاتهم</li> </ol>	موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش
<ol style="list-style-type: none"> <li>مناقشة الملاحظات السلبية والتحقق من صحتها مع المفتش</li> <li>التعامل مع الملاحظات السلبية المبررة وأخذ الإجراءات حسب الحالة</li> <li>إرسال الملاحظات الإيجابية أو السلبية عن المفتشين مع وضع التوصيات إلى دائرة الموارد البشرية</li> </ol>	رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية
<ol style="list-style-type: none"> <li>تطبيق اقتراحات وتوصيات التطوير والتحسين المعتمدة وإجراء التعديلات اللازمة على عمليات وإجراءات ونماذج التفتيش</li> </ol>	مدير دائرة تطوير الأداء المؤسسي
<ol style="list-style-type: none"> <li>الإشراف على عملية تحليل انطباعات المنتفعين</li> <li>مشاركة نتائج دراسة انطباعات المنتفعين مع رؤساء أقسام الرقابة الصحية والمهنية</li> <li>مناقشة مقترحات التحسين ورفع التوصيات لتطوير عملية التفتيش</li> </ol>	مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية

## توقيت مراحل الإجراء وتكرارها

المرحلة	المدة	التوقيت	التكرار
جمع انطباعات المنتفعين	شهر	في بداية كل عام	سنوي
دراسة وتحليل انطباعات المنتفعين	شهر	في الشهر الثاني من العام	سنوي
نشاطات ما بعد دراسة انطباعات المنتفعين	شهر	عند الانتهاء من دراسة وتحليل انطباعات المنتفعين	سنوي

تتخذ الخطوات المتسلسلة التالية لتنفيذ هذا الإجراء:

### ١- جمع انطباعات المنتفعين

- ١-١ يقوم موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش في دائرة الرقابة الصحية والمهنية بحصر المنشآت التي تم الكشف عليها خلال العام السابق.
- ٢-١ يقوم موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش باختيار عينة من المنشآت بحيث يراعي اختيار منشآت ضمن جميع فئات الخطورة بالإضافة إلى اختيار منشآت تم شمولها بمختلف أنواع الزيارات التفتيشية من مختلف المناطق الجغرافية ضمن نطاق صلاحيات أمانة عمان، ورفع العينة حسب الأصول إلى مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية.
- ٣-١ يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بالاطلاع على العينة والمصادقه عليها وإرسالها إلى دائرة خدمة الجمهور.
- ٤-١ يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بالاتصال هاتفياً بأصحاب المنشآت ضمن العينة التي تم اعتمادها.
- ١-٤-١ يعرف موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن عن نفسه ويقوم بسؤال صاحب المنشأة عن خدمة التفتيش التي تلقاها.
- ٢-٤-١ يطلب موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن موافقة صاحب المنشأة على المشاركة في تعبئة استبيان قياس رضا متلقي الخدمة.
- ١-٢-٤-١ في حال رفض صاحب المنشأة إعطاء التغذية الراجعة يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بشكر متلقي الخدمة وإنهاء المكالمة. ويتم أخذ منشأة أخرى من العينة والعودة إلى الخطوة ١-٤-١ من هذا الإجراء.
- ٢-٢-٤-١ في حال وافق صاحب المنشأة على إعطاء التغذية الراجعة عبر الهاتف يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بطرح الأسئلة على متلقي الخدمة وتدوين ملاحظات صاحب المنشأة وجمعها في استبيان تقييم أداء عملية التفتيش ويقوم بشكر متلقي الخدمة وإنهاء المكالمة.
- ٣-٢-٤-١ في حال اختار متلقي الخدمة تقديم انطباعه بواسطة الفاكس أو البريد الإلكتروني يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بإرسال استبيان تقييم أداء عملية التفتيش عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني لمتلقي الخدمة.
- ١-٣-٢-٤-١ يقوم متلقي الخدمة بتعبئة النموذج وإرساله إلى موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن إما عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني.
- ٢-٣-٢-٤-١ يستقبل موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن النموذج المعبأ ويقوم بطباعته إذا كان قد أرسل عن طريق البريد الإلكتروني.
- ٣-٣-٢-٤-١ يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بمراجعة النموذج والتحقق من اكتمال محتوياته والتوقيع عليه.
- ٣-٤-١ يقوم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بجمع كافة نماذج استبيان تقييم أداء عملية التفتيش وإرسالها إلى قسم عمليات الرقابة والتفتيش في دائرة الرقابة الصحية والمهنية حسب الأصول.

## ٢- دراسة وتحليل انطباعات المنتفعين

- ١-٢ يقوم موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش بدراسة كل استبيان تقييم أداء عملية التفتيش ووضع العلامات وفقاً للأوزان المحددة لكل عنصر من عناصر التقييم.
- ٢-٢ يقوم موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش بجمع العلامات لكل استبيان تقييم أداء عملية التفتيش وتحديد علامة ونتيجة التقييم.
- ٣-٢ يقوم موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش بتصنيف الانطباعات كتقييم ايجابي، أو تقييم سلبي أو اقتراح تحسين ويعد دراسة بذلك.
- ٤-٢ يقوم موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش بعرض دراسة انطباعات المنتفعين على مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية وأخذ الموافقة عليها.
- ٥-٢ يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بمشاركة نتائج دراسة انطباعات المنتفعين مع المدراء ورؤساء الأقسام المعنيين مع تحديد مواطن التحسين.

## ٣- نشاطات ما بعد دراسة انطباعات المنتفعين

- ١-٣ في حال كان الانطباع عبارة عن تقييم ايجابي أو شكر لمفتش أو عملية التفتيش:
  - ١-١-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالاطلاع على التقييم الايجابي ووضع التوصيات والتوقيع.
  - ٢-١-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بإرسال التوصيات إلى دائرة الموارد البشرية ليتم حفظها في ملف المفتش واستخدامها خلال عملية التقييم السنوي.
- ٢-٣ في حال كان الانطباع عبارة عن ملاحظات سلبية عن مفتش أو عملية التفتيش يتم اتباع الخطوات التالية:
  - ١-٢-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالاطلاع على التقييم السلبي وتحليل الملاحظات السلبية.
  - ٢-٢-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بالحصول على ملف المنشأة والاطلاع على تقرير التفتيش للحصول على المعلومات المرجعية اللازمة للتحقق من الملاحظات.
  - ٣-٢-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بمناقشة الملاحظات السلبية مع المفتش المعني للتحقق من صحتها وظروفها وتفصيلها والحصول على أية معلومات ضرورية.
- ١-٣-٢-٣ في حال تبين أن الملاحظات مبررة وناجئة عن تقصير من المفتش الذي قام بزيارة التفتيش يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية باتخاذ الإجراءات التصحيحية والتأديبية المناسبة حسب الحالة وفقاً للأنظمة والتعليمات المعمول بها، ويقوم بإرسال الملاحظات السلبية مع التوصيات إلى دائرة الموارد البشرية ليتم حفظها في ملف المفتش واستخدامها خلال عملية التقييم السنوي.
- ٢-٣-٢-٣ في حال تبين أن الملاحظات غير مبررة:
  - ١-٢-٣-٢-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بوضع التوصيات والتوقيع.
  - ٢-٢-٣-٢-٣ يقوم رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية بإرسال التوصيات إلى موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش.
  - ٣-٢-٣-٢-٣ يقوم موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش بالتأشير بعبارة مغلق.
- ٣-٣ في حال كان الانطباع يتضمن مقترحات تحسين يتم تنفيذ ما يلي:
  - ١-٣-٣ يجتمع مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية مع رؤساء أقسام الرقابة الصحية والمهنية وموظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش وذلك لمناقشة مقترحات التحسين ولتحديد الإجراءات الواجب اتباعها لتطوير مهام التفتيش.

٣-٣-٢ يتم الاتفاق على الإجراءات والآليات المطلوب تنفيذها لتطوير مهام التفتيش ويقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية برفع المقترحات والتوصيات إلى أمين عمان حسب الأصول وذلك للموافقة.

٣-٣-٣ بعد الموافقة، يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية بتحويل المقترحات والتوصيات إلى مدير دائرة التطوير المؤسسي لتطبيق اقتراحات وتوصيات التطوير والتحسين المعتمدة وإجراء التعديلات اللازمة على عمليات وإجراءات ونماذج التفتيش.

٣-٤ يقوم موظف قسم عمليات الرقابة والتفتيش بتوثيق نتائج التعامل مع الانطباع والاتصال بصاحب المنشأة وإبلاغه بنتائج دراسة الانطباع الذي تقدم به.

## النماذج والتقارير

تشمل السجلات والوثائق المستخدمة خلال إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

اسم النموذج / السجل	رقم النموذج / السجل ISO
استبيان تقييم أداء عملية التفتيش	

## الفرضيات والقيود

تعتبر إجراءات العمل المعيارية صالحة إذا توفرت الفرضيات التالية:

- وجود كادر متخصص لدى دائرة خدمة الجمهور قادر على الحصول على التغذية الراجعة حول عملية التفتيش من متلقي الخدمة.
- وجود منهجية علمية معتمدة لدى دائرة الرقابة الصحية والمهنية لإجراء المسوحات وتنفيذ الاستبيانات.
- تعاون المنشآت لإكمال استبيانات التغذية الراجعة.

## المراجع القانونية والإدارية

تشمل المراجع التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:  
لا يوجد

## الوثائق المرجعية المستخدمة في إعداد الإجراءات

تشمل المراجع التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:  
١. دليل تفتيش أمانة عمان الكبرى - دائرة الرقابة الصحية والمهنية

## إجراءات وإرشادات ووثائق ذات صلة

تشتمل الإجراءات والإرشادات والوثائق الأخرى المتعلقة بإجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:  
لا يوجد

## الإجراءات التي يجب اتخاذها عند ظهور معوقات

تشمل الإجراءات والاتصالات التي يجب اتخاذها للتعامل مع معوقات العمل لتجنب تقديم خدمات لا تتفق مع المتطلبات الأساسية ما يلي:

المعوقات		الإجراءات		
من	إلى	الكيفية	الإجراء	
تلقي انطباع ناقص أو غير واضح من أحد متلقي الخدمة	موظف خدمة الجمهور	متلقي الخدمة	اتصال هاتفي	طلب الإيضاح والحصول على المعلومات الناقصة





## الإجراء (٨): الاعتراض

الاعتراض	عنوان إجراءات العمل المعيارية:
٨	رقم إجراءات العمل المعيارية:
مستشارو الأبحاث متعددة المجالات والجدارة	صاغها:
٢٠١٣-٣-٣	تاريخ الصياغة:
٢٠١٣-٦-٢٧	آخر تعديل:
نهائي	الوضعية:
١	رقم النسخة:

### المراجعون:

د. ميرفت المهيترات - مدير دائرة الرقابة المهنية والصحية GAM	م. جواهر الطورة - خبير في تطوير التفتيش IFC	راجعها
٢٠١٣-٦-٢٧	٢٠١٣-٦-٢٧	التاريخ

### الموافقات:

	أقرها
	التاريخ

### مرجعية تعديل الوثيقة:

مرجعية التغيير	الكاتب / الكتاب	تاريخ الإصدار	رقم النسخة

## الهدف

تهدف إجراءات العمل المعيارية المقترحة هذه إلى شرح النشاطات المتبعة لاستلام الاعتراضات لدى دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى، والاستجابة لتلك الاعتراضات، وذلك عند تقدم أي من الأفراد أو المؤسسات أو الشركات باعتراض على التنسيبات أو القرارات الناتجة عن أعمال التفتيش التي تقوم بها دائرة الرقابة الصحية والمهنية، والتي لم يتم تحويلها إلى محكمة الأمانة.

## النطاق

تشمل إجراءات العمل المعيارية النشاطات المتعلقة بالاعتراض على نتائج التفتيش والقرارات الخاصة بالترخيص الذي تقوم بها دائرة الرقابة الصحية والمهنية في أمانة عمان الكبرى والمشار إليها في القائمة المعتمدة من قبل أمانة عمان الكبرى ولجنة الاعتراض وذلك قبل إرسالها لمحكمة الأمانة. تبدأ هذه النشاطات المنفذة من استلام الاعتراض إلى إصدار تقرير إعادة التفتيش الذي تم الاعتراض على نتائجه، أو إصدار كتاب بصحة القرار الأصلي للتفتيش وتسليم الكتاب إلى مقدم الاعتراض. وتشمل هذه الإجراءات النشاطات التالية:

1. استلام الاعتراض.
2. التحقق من الاعتراض والبت فيه.

لا تشمل إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

1. أي اعتراض على تفتيش تم تحويله إلى محكمة الأمانة.
2. أي شكاوى يقدمها مواطنو مدينة عمان أو مندوبو المؤسسات أو الشركات المتواجدة في عمان، ولا تكون تلك الشكاوى على نتيجة عملية تفتيش.
3. المتابعة مع السلطات المختصة في الحالات التي يكون فيها الاعتراض خارج نطاق صلاحيات الأمانة.
4. الاعتراضات الواردة من خلال تقييم انطباعات المنفذين.

## المسؤوليات والصلاحيات الرئيسية

المسؤوليات	الوظيفة
1. التقدم بالاعتراض إلى مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن خلال مدة لا تزيد على ثلاثة أيام عمل من تاريخ تبليغه بنتيجة التفتيش.	مقدم الاعتراض
1. تسليم مقدم الاعتراض نموذج اعتراض على نتيجة تفتيش. 2. استلام الاعتراض من مقدم الاعتراض وتدقيق مهلة ثلاثة أيام عمل من تاريخ تبليغ المعارض بنتيجة التفتيش وعدم إرسال الإجراء إلى محكمة الأمانة، وتحويل الاعتراض إلى سكرتير لجنة الاعتراضات.	موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن

- سكرتير لجنة الاعتراضات
١. استلام الاعتراض من موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن.
  ٢. دراسة الاعتراض والتأكد من تحقق تاريخ تقديمه خلال مدة الثلاثة أيام المذكورة، والتأكد من القرار المعترض بشأنه يقع ضمن الحالات المحددة لقبول الاعتراض، ومراجعة الوثائق المتعلقة بالتفتيش المعترض على نتائجه.
  ٣. إعداد ملف قضية الاعتراض وملخصه ورفعها إلى رئيس لجنة الاعتراضات.
  ٤. في حال كان قرار اللجنة رد الاعتراض، إعداد كتاب رد الاعتراض وإرفاقه بالملف وإعادته إلى رئيس لجنة الاعتراضات.
  ٥. استلام نسخة من كتاب رد الاعتراض الموقع، وحفظ الكتاب وإغلاق الملف.
  ٦. استلام نسخة من تقرير إعادة التفتيش وكتاب نتيجة التفتيش من رئيس اللجنة للحفاظ وإغلاق الملف.

- مدير دائرة الرقابة الصحية  
والمهنية
١. تزويد لجنة الاعتراض بكافة الوثائق المطلوبة
  ٢. تكليف فريق الكشف المختص بإعادة الكشف مدار الاعتراض في حال طلب لجنة الاعتراض ذلك
  ٣. الاطلاع على نتائج دراسة الاعتراض وتنسيبات لجنة الاعتراض ومشاركتها مع رؤساء الأقسام المعنيين

- لجنة الاعتراضات
١. الاجتماع كلما دعت الحاجة
  ٢. التحقق ودراسة الاعتراض
  ٣. إيصال الاعتراض إلى السلطات المختصة والمعنية إذا كانت خارج نطاق صلاحيات أمانة عمان الكبرى
  ٤. رفع نتائج التحقيق والتوصيات إلى أمين عمان أو من يفوضه

- أمين عمان أو من يفوضه
١. الاطلاع على نتائج التحقيق والتوصيات المقدمة من قبل لجنة الاعتراض
  ٢. المصادقة على القرار المناسب بالاستناد لتتسيب وتوصيات لجنة الاعتراض

## توقيت مراحل الإجراء وتكرارها

المرحلة	المدة	التوقيت	التكرار
استلام الاعتراض	٣٠ دقيقة	عند تقديم الاعتراض	لكل اعتراض
التحقق من الاعتراض والبت فيه	ثلاثة أيام	بعد استلام الاعتراض	لكل اعتراض

## ١. استلام الاعتراض

- ١-١ يتقدم مقدم الاعتراض إلى مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن بطلب الاعتراض على قرار ناتج عن تقرير تفتيش، وذلك على نموذج اعتراض على نتيجة تفتيش، إلى موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن.
- ٢-١ يستلم موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن النموذج المعبأ ويدققه من حيث أن تاريخ تبليغ المعارض على نتيجة التفتيش المعارض عليها كان قبل ثلاثة أيام أو أقل، ويتأكد من أن الإجراء لم يتم إرساله إلى محكمة الأمانة:
- ١-٢-١ في حال كونه قبل ثلاثة أيام أو أقل ولم يتم إرساله إلى محكمة الأمانة، يحول موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن الاعتراض إلى سكرتير لجنة الاعتراضات.
- ٢-٢-١ في حال كونه قبل أكثر من ثلاثة أيام و/أو تم إرساله لمحكمة الأمانة، يخبر موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن مقدم الاعتراض بعدم أحقية اعتراضه، ويتوقف الإجراء.

## ٢. التحقق من الاعتراض والبت فيه:

- ١-٢ يقوم سكرتير لجنة الاعتراض بدعوة أعضاء لجنة الاعتراض للاجتماع بالسرعة الممكنة ويقوم بعرض نموذج الاعتراض على أعضاء اللجنة:
- ١-٢-١ إذا كان الاعتراض خارج نطاق صلاحيات الأمانة و/أو ليس ضمن حالات الاعتراض الواردة في الجدول المعتمد لحالات الاعتراض:
- ١-٢-١-١ يقوم مقرر اللجنة بإبلاغ مقدم الاعتراض بذلك.
- ١-٢-١-٢ تطلب اللجنة من المقرر متابعة إيصال الاعتراض إلى السلطات المختصة والمعنية ضمن نطاق صلاحيتها ويتوقف الإجراء.
- ١-٢-٢ إذا كان الاعتراض ضمن صلاحيات أمانة عمان الكبرى ويقع ضمن الحالات الواردة في الجدول المعتمد لحالات الاعتراض:
- ١-٢-١-٢ تقوم اللجنة بدراسة الاعتراض دراسة مستفيضة ولها في سبيل ذلك:
- طلب الاطلاع على كافة الملفات والوثائق والتقارير التي تعتقد بأهميتها.
  - الاستماع إلى أي من الأشخاص ذوي العلاقة من المنشأة المعارضة أو أمانة عمان الكبرى/دائرة الرقابة الصحية والمهنية أو فريق التفتيش.
  - الطلب من مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية تكليف المعنيين بإعادة الزيارة التفتيشية التي نجم عنها الإجراء مدار الاعتراض وفق الإجراء المعياري، وحسب نوعها (دوري، ترخيص، متابعة، ...).
- ١-٢-٢-١ تقوم اللجنة وبعد إنهاء عملية دراسة الاعتراض بإصدار قرارها والذي يعتبر نهائياً وترفع توصياتها إلى أمين عمان للمصادقة عليه وبالسرعة التي تضمن عدم تجاوز الفترة التي يجب الرد على صاحب الاعتراض خلالها.
- ١-٢-٢-٢ إذا كان القرار يبطلان الاعتراض فيتم الرد على مالك المنشأة أو ممثله من خلال كتاب رسمي يعده سكرتير اللجنة موقع من أمين عمان ببطلان الاعتراض مع توضيح الاسباب.
- ١-٢-٢-٢-١ إذا كان القرار بصحة الاعتراض فيتم نقض القرار مدار الاعتراض والصادر بحق المنشأة بقرار يعده سكرتير اللجنة موقع من أمين عمان تزود به المنشأة.

٣-٢-١-٢ يقوم مقرر اللجنة بتوثيق قرار لجنة الاعتراض في السجلات الرسمية ويتم حفظ نسخة من القرار في ملف المنشأة.

٤-٢-١-٢ يقوم سكرتير لجنة الاعتراض بتزويد المديرية ذات العلاقة في أمانة عمان بنسخة من قرار أمين عمان (أو من يفوضه) لاتخاذ الاجراء اللازم للعلم والمتابعة على القرارات المعتمدة.

٥-٢-١-٢ يقوم مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية باطلاع رؤساء أقسام الرقابة الصحية والمهنية المعنيين على نتائج دراسة الاعتراض والقرارات المتخذة وتدارسها.

٦-٢-١-٢ يقوم سكرتير لجنة الاعتراض بالرد على مالك المنشأة أو ممثله خطياً ورسمياً وفي كافة الأحوال بالقرار النهائي حول الاعتراض المقدم من قبل المنشأة وفي مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام من تاريخ تقديم الاعتراض رسمياً.

## النماذج والتقارير

تشمل السجلات والوثائق المستخدمة خلال إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

الرقم	اسم النموذج / السجل
	نموذج اعتراض على نتيجة تفتيش
	كتاب رسمي بصيغة رد الاعتراض/ أو نتيجة التفتيش

## الفرضيات والقيود

تعتبر إجراءات العمل المعيارية صالحة إذا توفرت الفرضيات التالية:

١. يوجد في أمانة عمان الكبرى لجنة معتمدة ومختصة بمراجعة الاعتراضات المقدمة من أصحاب المنشآت على أي من القرارات الصادرة بحق منشآتهم تسمى «لجنة الاعتراض» ولها الحق ضمن نطاق عملها الاطلاع على ملفات التفتيش السابقة وتقاريرها.
٢. تغطي هذه الإجراءات الاعتراضات المقدمة من المنشآت بحق عدد من الإجراءات التفتيشية الناتجة عن الأعمال التفتيشية لدائرة الرقابة الصحية والمهنية وكافة الأقسام التابعة لها.
٣. تعتمد لجنة الاعتراض قائمة بالحالات والملاحظات التي يجوز تقديم اعتراض بشأنها.
٤. يوجد لهذه اللجنة أسس عمل واضحة تبين آليات عملها وكيفية اتخاذ القرارات والمصادقة عليها.
٥. يوجد للجنة الاعتراض سكرتير يتابع عمل اللجنة.

## المراجع القانونية والإدارية

تشمل المرجعيات التشريعية والتنظيمية والإدارية التي استخدمت لصياغة إجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:  
لا يوجد

## إجراءات وإرشادات ووثائق ذات صلة

تشتمل الإجراءات والإرشادات والوثائق الأخرى المتعلقة بإجراءات العمل المعيارية هذه ما يلي:

١. إجراءات العمل المعيارية رقم ٢: التخطيط للتفتيش.
٢. إجراءات العمل المعيارية رقم ٣: الترخيص.
٣. إجراءات العمل المعيارية رقم ٤: التفتيش الدوري.
٤. إجراءات العمل المعيارية رقم ٥: تفتيش المتابعة.
٥. إجراءات العمل المعيارية رقم ٦: التفتيش استجابة لشكوى.

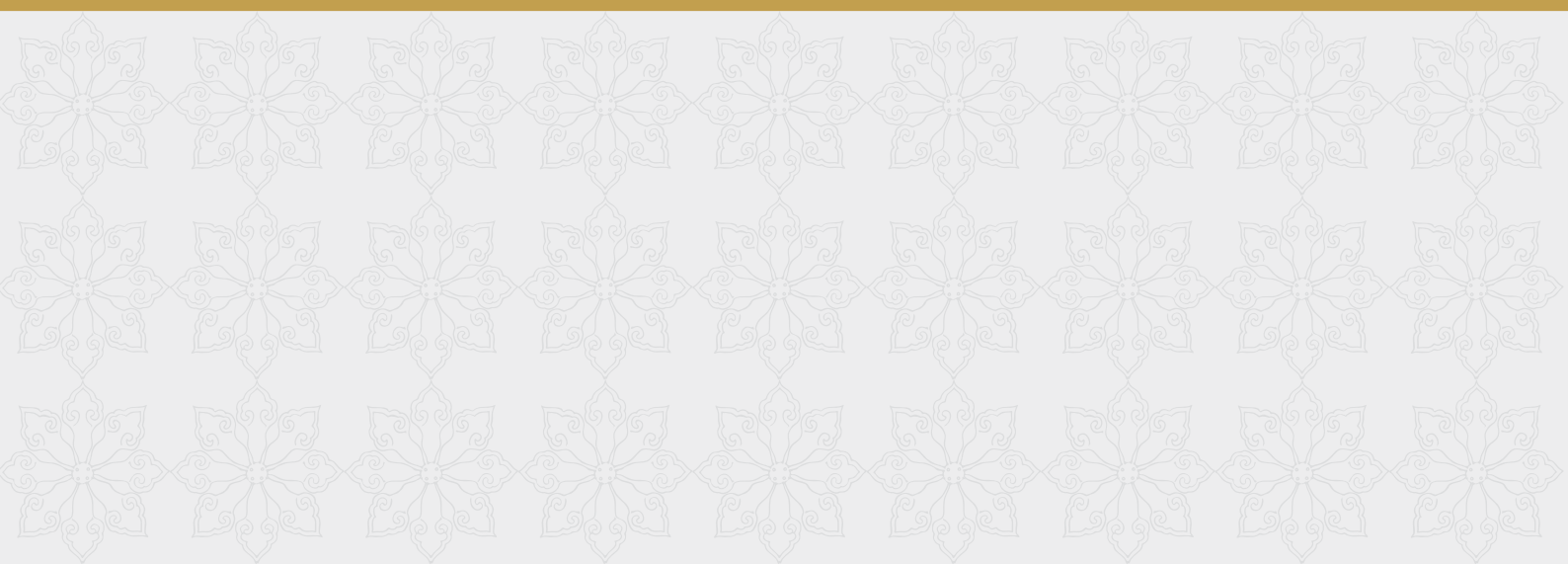
## الإجراءات التي يجب اتخاذها عند ظهور معوقات

تشمل الإجراءات والاتصالات التي يجب اتخاذها للتعامل مع معوقات العمل لتجنب تقديم خدمات لا تتفق مع المتطلبات الأساسية ما يلي:

المعوقات		الإجراءات	
من	إلى	الكيفية	الإجراء
تلقي اعتراض ناقص أو غير واضح	موظف مكتب خدمة الجمهور وإرشاد المواطن	اتصال هاتفي	- طلب إعادة تقديم الطلب خطياً متضمناً كافة البيانات المطلوبة
عدم قيام لجنة الاعتراض بالاجتماع خلال الفترة الزمنية المحددة	سكرتير لجنة الاعتراض	مذكرة رسمية	١. توضيح الموضوع وتبعات تأخر اجتماع اللجنة على إمكانية إصدار قرار ضمن المدة المحددة
أمين عمان	أعضاء لجنة الاعتراض	كتاب رسمي	٢. الدعوة لاجتماع فوري لأعضاء لجنة الاعتراض

# الباب الثالث

## النماذج والتقارير







# المحتويات

## قائمة النماذج والتقارير :

- ١- استبيان تقييم اداء عملية التفتيش
- ٢- الاشتراطات الصحية
- ٣- التقرير الشهري
- ٤- التقرير اليومي الميداني
- ٥- إنذار اعلان
- ٦- انذار اغلاق محل
- ٧- انذار غذائي
- ٨- انذار غير غذائي
- ٩- برنامج الأعمال اليومية
- ١٠- تعليمة جلب ومتابعة عينات
- ١١- تقرير كشف صحي
- ١٢- خطة وانجازات القسم الشهرية
- ١٣- سجل الشكاوي
- ١٤- ضبط اطلاق ميداني
- ١٥- ضبط اغلاق تحفظي
- ١٦- ضبط ايقاف عن العمل
- ١٧- ضبط حجز تحفظي
- ١٨- طلب اعادة فتح
- ١٩- طلب ترخيص لأول مرة
- ٢٠- قسيمة مخبرية ١
- ٢١- قسيمة مخبرية ٢
- ٢٢- كشف استلام عينة
- ٢٣- مذكرة تبليغ
- ٢٤- نموذج شكوى
- ٢٥- وصل أخذ عينات للفحص المخبري



## ١ - استبيان تقييم أداء عملية التفتيش

أمانة عمان الكبرى/ دائرة الرقابة الصحية والمهنية تسعى دائما لتطوير أداء عملية التفتيش، وتحسين أساليب التعامل والاستفادة من التواصل مع متلقي الخدمة. نرجو أن تكون جزءا من هذه العملية عن طريق ملء الاستبيان الآتي بالمعلومات المتوفرة لديك وانطباعاتك حول عملية التفتيش. لن نطلب أي معلومات شخصية وتؤكد أن هذا الاستبيان سيستخدم فقط لغايات تطوير وتحسين أداء التفتيش في الدائرة.

الرجاء وضع علامة دائرة حول الرقم الأقرب لتقييمك.

بند	جيد جدا	جيد	متوسط	مقبول إلى حد ما	غير مقبول
<b>أداء المفتش</b>					
تعريف المفتش عن نفسه	١	٢	٣	٤	٥
توضيح المفتش لهدف الزيارة	١	٢	٣	٤	٥
توضيح المفتش للأمر التي يود الاطلاع عنها	١	٢	٣	٤	٥
تقييم المفتش الشخصي	١	٢	٣	٤	٥
احترام المفتش للموظف أو صاحب المنشأة	١	٢	٣	٤	٥
<b>الوقت</b>					
احترام المفتش لوقت الموظف أو صاحب المنشأة	١	٢	٣	٤	٥
فعالية المفتش في جمع المعلومات	١	٢	٣	٤	٥
الوقت المستغرق لعقد الاجتماع التمهيدي	١	٢	٣	٤	٥
وقت عملية التفتيش	١	٢	٣	٤	٥
الوقت المستغرق لعقد الاجتماع الختامي	١	٢	٣	٤	٥
<b>عملية التفتيش</b>					
الراحة خلال إجراء عملية التفتيش	١	٢	٣	٤	٥
الجدية في تحقيق الهدف من قبل المفتش	١	٢	٣	٤	٥
التواصل بين المفتش وضابط السلامة لضمان صحة التفتيش	١	٢	٣	٤	٥
وصف وضع المنشأة وعكس الواقع على تقارير التفتيش	١	٢	٣	٤	٥
السماح للموظف لتوضيح أي استفسارات خلال التفتيش	١	٢	٣	٤	٥

ملاحظات أخرى:

اسم المنشأة:

اسم معبئ الاستبيان (اختياري):



## ٢ - الاشتراطات الصحية للمؤسسات

### ١. الشروط الصحية لمصانع المواد الغذائية

تختلف الشروط الصحية للمصانع الغذائية حسب نوعية المادة الغذائية وخصائصها ولكن هناك شروط صحية عامة لا بد من توافرها في كل هذه المصانع، ويمكن تلخيصها بالشكل التالي باختصار:

#### الموقع:

- يجب أن يكون بعيدا عن مصادر التلوث.
- وجود ساحات مبلطة أو مرصوفة سهلة التنظيف لسير وسائل النقل.

#### البناء:

- أسمنتي أو هناجر معدنية ذات عزل جيد.
- جيد التهوية والاناره مع وجود شفاطات لمنع الأبخرة والروائح.
- التصميم يتناسب مع نوع الصناعة.
- وجود مصادر للمياه الباردة والساخنة وخزانات للماء.
- الأرضيات من البلاط مقاوم للأحماض سهل التنظيف .
- وجود مناخل على الشبابيك.
- وجود وحدة تنقية وتعقيم للماء لبعض الصناعات الغذائية.
- وجود نظام تصريف للمياه العادمة ومياه التنظيف.
- صالات التحضير والإنتاج والتخزين أن تكون منفصلة وحسب سلسلة الإنتاج لسلامة المنتج الغذائي.
- وجود غرفة للخدمات الأخرى مثل غرفة غيار العمال، وحدات صحية مع مغاسل مع وجود حمامات للاستحمام عليها صابون ووسائل تجفيف الأيدي، وان تكون منفصلة، غرفة غسيل المعدات والأواني، غرفة لمعدات الصيانة.
- وجود تبريد لصاله إنتاج صناعات اللحوم.
- بعض الصناعات الغذائية الحساسة في صالة الإنتاج أن تكون الجدران مبلطة صيني ليسهل التنظيف.
- السقف أن يكون مدهونا باللون الفاتح.
- الأبواب سهلة الفتح والإغلاق.
- أن يراعى في البناء عدم إمكانية تكاثر الحشرات ودخول القوارض.
- وجود موقع منفصل به حاويات للنفايات الصلبة ويتم التخلص منها أول بأول.

#### المعدات:

- أن تكون ملائمة لكل صناعة غذائية.
- أن تكون من النوع الذي لا يصدا أو يمكن أن تصدر مواد سامة وسهلة التنظيف والصيانة.
- استخدام الكفوف ذات الاستخدام لمرة واحدة في بعض الصناعات وفي بعض مراحلها.
- وجود مواد تنظيف وتعقيم لا تؤثر على صحة الإنسان.

## عمليات الإنتاج:

- تفضل أن تكون آلية وتتم بدون تأخير في المراحل منعا للتلوث وان يخزن المنتج النهائي بشكل لا يسبب تلفه.
- وجود غرف تبريد وتجميد لبعض الصناعات الغذائية.

## ٢. الشروط الصحية الخاصة بمعامل الألبان

### تعريف:

هي المعامل أو المصانع أو المشاغل التي يتم فيها التعامل مع مادة الحليب لإنتاج الألبان والأجبان والمشتقات الأخرى.

### الموقع:

أن يكون بعيدا عن المكاره الصحية وأي مصنع أو مصلحه يمكن أن تلوث الإنتاج.

### البناء:

- من الاسمنت ومنتسح للغرض الذي أنشئ من اجله.
- الشبابيك عالية وعليها مناخل.
- الجدران مبلطة بالبلاط الصيني والسقف دهان زيتي.
- الأرضية من بلاط مقاوم للأحماض والكيماويات ويمنع التزحلق وسهل التنظيف.
- الأبواب دائمة الإغلاق لصالة الإنتاج.
- وجود غرفه خاصة لاستلام الحليب.
- غرفة ثلاجة لحفظ المنتج وعليها ميزان حرارة.
- نظام تصريف مياه الإنتاج في الأرضيات متصل مع المجاري العامة أو الحفرة الامتصاصية وان تكون الأغطية على الفتحات والمناهل.
- غرفة غيار للعمال مع خزانه.
- مستودع للعبوات يراعى فيه النظافة لمنع التلوث.
- الإنارة جيده.
- التهوية جيده لمنع تكون الأبخرة والأعفان والروائح الكريهة ووجود شفاطات.
- وجود وحدات صحية تتناسب عددها مع عدد العاملين جيده التهوية مع بلاط صيني للجدران وشبك على الشبابيك مع مغاسل عليها مواد تنظيف وتعقيم وتجفيف الأيدي وان تكون منفصلة عن صالة الإنتاج.
- وجود دعاسه عند مدخل صالة الإنتاج في حدود صغيره يفضل أن تكون من الإسفنج عليها مادة معقمه لجزم العمال ولها تصريف مع سداة يتم تصريف هذه المادة في المجاري يوميا.
- وجود مجالي لتنظيف المعدات وتعقيمها.
- وجود مصدر للماء الساخن والبارد.

### المعدات:

- أن يكون المصنع أو المشغل آلي أو نصف آلي.
- أن يراعى توزيع المعدات سهولة الصيانة وتنظيف ما حولها وتسلسل الإنتاج.

- أن تكون من الستانليس ستيل سهل التنظيف والصيانة.
- العبوات من البلاستيك أو أي عبوات حسب المواصفات الأردنية.
- وجود وحدة تنقية وتعقيم للماء حديثة مع مراعاة تنظيف وتعقيم خزانات المياه.
- وجود صندوق للإسعافات الأولية في الإدارة.

#### العاملين:

- أن يكونوا حاصلين على شهادات خلو أمراض.
- أن يحافظوا على النظافة الشخصية (أظافر ، شعر ، ملابس ) ارتداء ملابس العمل ( مرايل ، غطاء للرأس ، جزمه خاصة ) أن تكون نظيفة.
- عدم السماح للعامل الذي به أمراض جلدية أو قروح في الوجه واليدين بالعمل.
- استخدام قفازات النايلون أو المطاط أثناء العمل.

#### تعليمات أخرى:

- يراعى أثناء عملية الإنتاج تعليمات وزارة الصحة لسلامة المنتج من مواد غذائية وتعليمات المواصفات والمقاييس الأردنية.
- يجب المحافظة على النظافة العامة داخل المعمل قبل الإنتاج وبعده وتعقيم المعدات والأرضيات.
- يفضل وجود مختبر صغير للفحوصات اللازمة لسلامة الإنتاج مع فني.

### ٣. الشروط الصحية لمحلات بيع الأسماك الطازجة

#### البناء:

- أن تكون الجدران مبلطة بالصيني لارتفاع مترين السقف مدهون زيتي.
- وجود شبك على النوافذ.
- الأرضيات من بلاط يسهل تنظيفه.
- وجود شفاط.
- وجود مغاسل مع مواد تنظيف ومجلى.
- وجود شبكة تصريف لمياه التنظيف ووجود أغطية على المناهل.
- وجود وحدة صحية مع مغسلة ومواد تنظيف وتجفيف أيدي.
- مصدر للماء الساخن والبارد.

#### المعدات:

- وجود ثلاجات عرض وحفظ الأسماك.
- وجود فريزر للتلج.
- طاولة تحضير سهلة التنظيف (رخام ، جرانيت ، أو ستانليس ستيل).
- حاوية نفايات توضع بها أكياس النايلون المعدة للنفايات وتفرغ أول بأول.
- السكاكين والأواني من الستانليس ستيل.

#### العاملين:

- أن يكونوا حاصلين على شهادات خلو أمراض.
- أن يحافظوا على نظافتهم الشخصية (أظافر، شعر، ملابس).
- ارتداء المرايل أثناء العمل.

#### تعليمات أخرى:

- وجود صندوق إسعافات أولية.
- أتباع تعليمات دائرة المسالخ فيما يختص بالأسماك وطريقة حفظها.

### ٤. الشروط الصحية لمحلات بيع الدواجن الطازجة والبيض

#### البناء:

- أن تكون الجدران مدهونة بدهان زيتي يسهل التنظيف.
- التهوية والإنارة جيدة.
- وجود مجلى عليه مواد تنظيف.
- طاولة رخام أو جرانيت للتحضير سهلة التنظيف / لغرض التقطيع.
- بلاط صيني على الجدران وخاصة حول مكان التحضير ووجود مغسله.
- وجود وحدة صحية جيدة التهوية.

#### المعدات:

- وجود ثلاجات حفظ وعرض الدواجن الطازجة يضبط الترموستات على ٤ م.
- وجود مصيدة ذباب كهربائي.
- وجود حاويات نفايات مع أكياس نايلون سوداء.

#### شروط أخرى:

- يمنع ذبح الدواجن المجمدة مع الطازجة.
- يجب حصول العاملين على شهادات خلو أمراض من الأمانة.
- يحفظ البيض في المحل بعيدا عن الشمس أو في ثلاجة أو مكان بارد.
- المحافظة على نظافة الثلاجة وترتيبها وكذلك الأرضيات والبلاط الصيني والمعدات الأخرى (سكاكين..... الخ).
- وضع كل طائر في كيس نايلون وعليه معلومات المصدر.
- أي دواجن أخرى من المسالخ غير مسلخ الأمانة ان تكون كافة المعلومات من تاريخ الإنتاج والانتهاى مدونة على كيس.



## ٥. الشروط الصحية لسيارات الكفتيريا المتنقلة

- أن تكون السيارات مجهزة ومعدة خصيصا لهذه الغاية.
- أن تكون احد واجهاتها الجانبية من الزجاج المحكمة الإغلاق ( شبابيك ) أو أن تكون قابلة للفتح والإغلاق بسهولة.
- وجود مصدر للطاقة الكهربائية .
- وجود ثلاجة وفريزر لحفظ الأطعمة واللحوم.
- وجود مكان تحضير نظيف.
- وجود مجلي وخزان ماء مصدر للماء الساخن + خزان لحفظ المياه العادمة يتم التخلص منها بالطرق الصحيحة ويمنع انسيابها من السيارة إلى الخارج منعاً باتاً.
- السيارة أن تكون نظيفة ومدهونة (حسب شروط دائرة السير).
- المعدات أن تكون من مادة لا تصدأ ونظيفة باستمرار.
- وجود عبوات مناسبة للمادة المباعة (كرتونه البطاطا - أو بلاستيكية حديثة للسندويشات - البرغر - مناشف ورقية).
- وجود حاوية للنفايات - داخل وخارج السيارة.
- الزيوت المستخدمة في القلي تغير كلما دعت الحاجة.

### شروط أخرى:

- أن يكون ترخيص السيارة مقرونا بترخيص مطعم مرخص لبيع البرغر أي مطعم داخل حدود الأمانة.
- لا يجوز للسيارة البيع إلا في المنطقة التي تم تحديدها والتي صدرت منها الرخصة بعد الحصول على موافقات الجهات الأمنية (السير،...الخ) وان تكون السيارة مرخصة من دائرة السير.
- أن تحمل السيارة اسم المطعم وعنوانه ورقم السيارة.
- أن يكون العاملين حاصلين على شهادات خلو أمراض من الأمانة.
- توفر شروط السلامة العامة (صندوق إسعافات أولية - طفاية).
- يكون العاملين مسؤولين عن نظافة المنطقة المحيط بالسيارة.

## ٦. الشروط الصحية للمقاهي والكوفي شوب

### البناء:

- أن يكون المقهى أو الكوفي شوب حسن التهوية والإنارة.
- وجود وحدات صحية مناسبة يراعى فيها النظافة والتهوية.
- وجود مغاسل مع مواد تنظيف وتجفيف الأيدي.
- مكان التحضير للمشروبات (شاي، قهوة، عصير) تراعى فيه نفس الشروط الصحية لمطابخ المطاعم.
- وجود شفاط.
- وجود مستودع.
- مصدر للماء الساخن والبارد.

#### المعدات:

- أن تكون الأواني والكاسات والفناجين سهلة التنظيف.
- وجود ثلاجة.
- وجود حاوية نفايات مع أكياس نفايات.

#### العاملين:

- الحصول على شهادة خلو أمراض من الأمانة.
- المحافظة على النظافة الشخصية للعاملين ( أظافر، شعر، ملابس ).

#### الصالة:

- أن تكون الطاولات مغطاة بشراشف نظيفة.
- الجدران مدهونة.
- أن تكون الأرضية من البلاط يسهل تنظيفها.
- أن تكون التهوية والإنارة جيدتين.
- أن تكون منفصلة لها مدخلها ومخرجها.

#### الغرف:

- أن تكون جيدة التهوية والإنارة ووجود مراوح أو مكيف.
- الفرش والمخدات أن تكون نظيفة وخالية من البقع والحشرات.
- تغيير الشراشف والبطنيات صباح كل يوم وغسلها.
- عدم اكتظاظ الغرف أي بمعدل شخصين للغرفة الواحدة.
- الأرضيات مبلطة بلاط يسهل تنظيفه.
- الجدران مدهونة.

#### المطابخ وأماكن تخزين المواد الغذائية:

- ينطبق عليها الشروط الصحية للمطاعم (يرجى مراجعة الشروط الصحية للمطاعم).

#### المواد الغذائية:

- التأكد من صلاحيتها باستمرار.
- حفظها حسب أنواعها بشكل سليم.

#### تعليمات أخرى:

- إتباع شروط السلامة العامة (تعليمات الجهات المعنية).

## ٧. محلات إعداد وبيع المعجنات

### البناء:

- أن تكون الجدران مبلطة بالصيني ليسهل تنظيفها.
- الأرضية بلاط سهل التنظيف والسقف مدهون زيتي.
- أن يكون مكان التحضير منفصلاً عن مكان البيع.
- وجود مناخل على النوافذ لمنع دخول الحشرات.
- وجود شفاط لسحب الأبخرة والروائح ومدخنة للفرن عالية.
- وجود مجلى يسهل تنظيفه لغسيل المعدات والصواني.
- وجود مصرف في الأرضية متصل بالمصرف الصحي .
- وجود مصدر للماء البارد والساخن.
- الإنارة والتهوية جيدة.
- وجود مستودع للطحين على طابقتين خشبية.

### المعدات:

- وجود ثلاجة لحفظ المواد التي تحتاج إلى تبريد.
- طاولة التحضير من الستانلس ستيل أو الرخام أو الجرانيت الذي يسهل تنظيفه.
- خزانه غيار للعمال.
- صندوق إسعافات أولية للجروح.

### العاملين:

- أن يكونوا حاصلين على شهادات خلو أمراض.
- أن يحافظوا على نظافتهم الشخصية أثناء العمل (أظافر، شعر، ملابس).

### شروط أخرى:

- وجود حاوية نفايات مع أكياس نايلون.
- القيام بعملية التنظيف بشكل دائم.
- عدم استخدام المبيدات الحشرية أثناء العمل (ومكافحة القوارض إن وجدت) منعا لتلوث المواد الغذائية.

## ٨. الشروط الصحية للبقالات والسوبر ماركت

### البناء:

- أن يكون مدهون بشكل نظيف ويفضل اللون الأبيض.
- الواجهة زجاج وألمنيوم.
- الأرضية بلاط يسهل تنظيفه.
- وجود وحدة صحية + مصدر ماء.

الأرفف:

- جيدة التوزيع ونظيفة.

التخزين:

- وجود مكان مستقل لتخزين المواد الاستهلاكية حسن التهوية والإنارة ونظيف ويمنع تكاثر الحشرات والقوارض عند أرفف العرض والبيع.
- وجود ثلاجة و فريزر لتخزين المواد التي تحتاج ذلك لكل نوع (لحوم ، اسماك ، خضار ، الخ ...).

صلاحية المواد الغذائية:

- يجب تفقد صلاحية المواد الغذائية بشكل دوري ويومي والتي تعتمد على:
- تاريخ الإنتاج و الانتهاء.
- وضع العلب هل بها انتفاخ أو مشوّهه.
- وجود بطاقة البيان الأصلية.
- العبوات الزجاجية إذا طرأ على شكل المادة بداخلها أعفان أو تغير في اللون أو الشكل.
- المواد السائبة مثل الحبوب إذا كان بها حشرات.

العاملين:

- أن يكونوا حاصلين على شهادات خلو أمراض.
- وجود كفوف ومغارف خاصة لمناولي الاجبان والزيتون من الأوعية في الثلاجات.
- أن يحافظوا على نظافتهم الشخصية (أظافر، شعر، ملابس).
- التخلص من النفايات بشكل سليم ووجود حاوية وأكياس نايلون.

## ٩. خاص بالسوبر ماركت

البناء:

- أن يكون مدهونا بدهان زيتي يسهل تنظيفه.
- جيد التهوية والإنارة.
- وجود وحدة صحية منفصلة مع مغسلة وجيد التهوية.
- جزء من المحل يكون مستودع للخضار.
- الأرضية مبلطة وسهلة التنظيف.

العرض:

- وجود أرفف عرض موزعة بشكل لا يعيق الحركة ويسهل عملية التنظيف.

## شروط أخرى:

- العاملين أن يكونوا حاصلين على شهادة خلو أمراض.
- عدم استخدام الأرضفه لعرض الخضار والفواكه.
- وجود حاوية نفايات كبيرة مع أكياس نايلون سوداء.
- المحافظة على نظافة المحل.

## ١٠. الشروط الصحية الواجب توفرها في الملاحم

### البناء:

- أن تكون الجدران مبلطة بالصيني لسهولة التنظيف (٢) متر.
- أن يكون مكان التحضير وتقطيع اللحوم لوح خشبي سميك يسهل تنظيفه أولاً بأول.
- وجود وحدة صحية (حمام) مع باب بعيد عن مكان التحضير وكذلك مغسله مع مواد تنظيف (صابون).
- السقف مدهون بدهان زيتي.
- وجود مصدر للماء الساخن والبارد.
- الأرضية من بلاط يسهل تنظيفه - بالوعة لتصريف مياه التنظيف الأرضي مغطاة.
- مجلي لتنظيف المعدات.
- الواجهة زجاجية والألمنيوم.
- مصيدة ذباب.

### المعدات:

- كلابيب ستانليس على حامل.
- ثلاجة حفظ للحوم ذات سعة كافية لتعليق الذبائح بها.
- ثلاجة عرض ذات واجهة زجاجية إذا احتاج الأمر.
- سكاكين وقطاعات من النوع الذي لا يصدا.
- حاوية نفايات بها كيس نفايات لوضع بقايا اللحوم والعظام وتفرغ أولاً بأول.
- صندوق إسعافات أولية للجروح.
- مفارم اللحوم من النوع الذي لا يصدا وتنظف أول بأول.

### العاملين:

- الحصول على شهادات خلو أمراض.
- ارتداء المرايبيل أثناء العمل.
- علاج الجروح والتقرحات إن وجدت على اليدين.

## تعليمات العمل:

- عدم عرض اللحوم خارج الثلاجات.
- تعليق الذبائح على الكلابات خارج الثلاجة فقط لأغراض التقطيع.
- تنظيف مكان التقطيع على اللوح باستمرار.
- التخلص من النفايات بشكل سليم بواسطة كيس نايلون مغلق.
- عدم ذبح الأغنام في المحل والالتزام بتعليمات دائرة المسالخ فيما يخص اللحوم.
- تنظيف المحل كاملاً يومياً من آثار الدماء باستخدام مواد تعقيم والصابون.

## ١١. الاشتراطات الصحية لترخيص محطات التحلية (محطات معالجة وبيع مياه الشرب)

### الموقع:

يسمح بإقامة محطات معالجة وبيع مياه الشرب في مناطق الصناعية والتجارية شريطة أن يكون المكان ملائم صحياً وبيئياً.

### المكان:

- أن لا تقل المساحة عن ٥٠ م<sup>٢</sup>.
- يجب أن تكون الأرضيات من البلاط الخالي من الشقوق وسهل التنظيف.
- يجب أن تكون الجدران ملساء ومبلمة بالصيني كاملة.
- يجب أن تكون التهوية والإنارة كافيتين.
- يجب توفير مرافق صحية داخل المحل وان تكون دائماً نظيفة ومزودة بمغسله عليها مواد تنظيف ومزودة بماء ساخن.
- يجب المحافظة على النظافة العامة.
- الخزانات المعدة لاستقبال المياه الغير المعالجة يجب ان تكون من مادة مناسبة لحفظ مياه الشرب وان يحافظ على نظافتها باستمرار في مكان صحي مناسب خارج حدود المساحة المطلوبة أعلاه.

### المعالجة والتعبئة:

- يجب أن تتم جميع مراحل المعالجة بشكل آلي بالكامل.
- يجب وضع رسم توضيحي لجميع مراحل المعالجة في المحطة في مكان بارز وواضح.
- يجب استعمال مواد وأجهزة موافق عليها صحياً من قبل اللجنة.
- لا يجوز تعبئة المياه وبيعها بالأسواق بل يتم البيع للمواطن مباشرة في موقع المحطة.
- يمنع إيصال المياه إلى المواطن إلا إذا توفرت أمكانية الغسيل الآلي للعبوات داخل المحطة وشريطه ان تكون العبوات موافق عليها صحياً.
- عند استعمال عبوات مستر داخل المحطة يجب وضع اسم الزبون وعنوانه على العبوة وبشكل واضح وغير قابل للإزالة.
- يجب عدم إجراء أي تعديل على المحل إلا بعد مراجعة اللجنة واخذ الموافقة.

## شروط توزيع المياه للمنازل:

- يشترط وجود ماكينة غسيل آلي لعبوات المياه المعالجة.
- يشترط وضع لاصقات بيان على العبوات تبين مصدرها وتاريخ تعبئة المياه واسم الزبون.
- يشترط عند إعطاء الموافقة من قبل اللجنة ان تذكر عبارة خدمة توصيل المياه للمنازل أو بدون خدمة التوصيل.

### الرقابة النوعية :

- يجب إجراء الفحص الجرثومي من قبل الجهات المعنية اللازمة للتأكد من نوعية المياه ومطابقتها للمواصفات القياسية الأردنية.
- يقوم صاحب المحطة بأجراء الفحوصات الكيماوية والبيولوجية الكاملة وفق المواصفة الأردنية لمياه الشرب ١٩٩٧/٢٨٦ وبمعدل مرتين ( مره كل ستة أشهر ) من المياه قبل المعالجة وبعد المعالجة.
- يجب إجراء الفحوصات الجرثومية اللازمة لتأكد من صلاحية المياه للشرب من قبل صاحب المحطة بمعدل مرة واحده شهريا في مختبرات محلية معتمدة.
- يجب الاحتفاظ بسجلات تدون فيها نتائج الفحوصات المخبرية للمياه المعالجة والمياه قبل المعالجة بشكل دائم في المحطة وفي مكان يسهل الوصول اليه.
- يجب إجراء فحص التحري عن الفطريات من قبل الجهات المعنية مرتين سنويا.
- يجب إجراء الفحوصات المخبرية الكيماوية والفيزيائية الأساسية على نوعية المياه المعالجة ( PHTH.TDS ) داخل المحطة وبشكل يومي شريطة توفر الأجهزة اللازمة للفحص داخل المحطة وموافق عليها صحيا من قبل اللجنة.
- للجنة الحق في طلب إجراء أي فحص تراه ضروريا وفي أي وقت.
- يجب تصريف الفضلات الصلبة والسائلة بطرق صحية وسليمة بيئيا ويجب اخذ الموافقة من سلطة المياه بالنسبة لربط مجاري المحل على شبكة الصرف الصحي .

### العمال:

- يجب توفير شخص واحد على الأقل مؤهل علميا كحد أدنى ثانوية عامة.

## ١٢ . الشروط الصحية لمحمص المكسرات والبن والبهارات

### الموقع:

بعيدا عن المواقع السكنية.

### البناء:

- أن يكون مكان التحميص مفصول عن مكان العرض.
- الجدران من الصيني مكان التحميص والسقف مدهون بالاملشن.
- مساحة مكان التحميص واسعة لوضوح المحمص.
- وجود بوارى وشفاطات وجيد التهوية والإنارة.
- الأرضيات من بلاط يسهل تنظيفه.

- وجود أحواض ستانليس ستيل لغسل البزر والحبوب.
- وجود وحدة صحية منفصلة وغرفة غيار للعمال مع مغاسل وصابون.
- وجود شبكة تصريف للمياه العادمة ومصارف عليها أغطية.
- أحواض الخلط أن تكون مبلطة بالصيني / أو طاولات الرخام أو المعدن الذي لا يصدا.
- وجود مستودع جيد التهوية والإنارة وبه طبلبات أو أرفف.

#### المعدات:

- أن تكون من مواد لا تصدا.
- أن توزع بطريقه يسهل عملية تنظيفها وصيانتها.
- المحمص أن يكون له وسائل السلامة العامة - لمنع الحريق - فصل خزانات الوقود عن مكان التحميص.

#### العاملين:

- الحصول على شهادات خلو امراض.
- المحافظة على النظافة الشخصية ( أظافر - شعر - ملابس ).

#### تعليمات أخرى:

- المحافظة على نظافة المحل باستمرار ومكافحة الحشرات والقوارض إن وجدت بأسلوب سليم يمنع تلوث المواد.
- عدم نشر البزر والفتق خارج المحل بقصد التجفيف.
- عدم استخدام الأصباغ الضارة بالصحة.
- عدم استخدام عبوات وأكياس غير نظيفة.
- وجود حاوية نفايات وأكياس نايلون سوداء.

## ١٣ . الشروط الصحية لمحلات بيع وإنتاج الحلويات

#### البناء:

- أن يكون مناسباً من ناحية المساحة لمزاولة هذه المهنة.
- مكان التحضير إن تكون جدرانه مبلطه بالصيني لحد (٢) متر.
- السقف مدهون بلون زيتي.
- أن تكون الأرضيات من بلاط يسهل تنظيفه ولا يتزحلق عليه العاملين.
- وجود مناخل على الشبائيك لمنع دخول الحشرات وصائد الحشرات.
- وجود شفاط في صالة التحضير.
- وجود مجلي ستانليس ستيل لغسيل المعدات.
- وجود مصارف لمياه التنظيف ومغطة.
- التهوية والإنارة إن تكون جيدة.
- الأبواب محكمة الإغلاق (رداد).
- وجود وحدة صحية جيدة التهوية وإنارة (الحمام) مع مغسله عليها مواد تنظيف وتجفيف الأيدي.
- غرفة غيار للعمال أو خزانة ملابس.



#### المعدات:

- أن تكون من النوع سهل التنظيف من أواني ومعدات أخرى.
- صندوق إسعافات أولية.
- مصادر للمياه الساخنة والباردة.

#### العاملين:

- أن يكونوا حاصلين على شهادات خلو إمراض من الأمانة.
- أن يحافظوا على نظافتهم الشخصية ( أظافر - شعر - ملابس ) أثناء العمل.
- لبس المراييل وأغطية الرأس أثناء العمل.

#### تعليمات أخرى:

- وجود حاوية مع أكياس سوداء توضع بداخلها.
- ترتيب المعدات بطريقة يسهل تنظيفها وما حولها.
- المحافظة على نظافة المكان والمعدات قبل وبعد العمل.

## ١٤ . الشروط الصحية الواجب توفرها في المطاعم

#### البناء:

- أن يكون مناسباً لمزاولة المهنة من ناحية (البناء اسمنت).
- مكان التحضير أو المطبخ مبلطاً جدرانه إلى ارتفاع معين إن يصل إلى السقف بالبلاط الصيني وذلك ليسهل تنظيفه إلى الحد الأدنى (٢) متر.
- أن تكون الأرضيات من بلاط يسهل تنظيفه ولا يتزحلق عليه العاملين.
- السقف مدهون بدهان زيتي.
- وجود مناخل على النوافذ لمنع دخول الحشرات.
- وجود شفاط لسحب الأبخرة والروائح ووجود مدخنة شفط في المطابخ الكبيرة ترتفع بمسافة كافية فوق البناء.
- وجود مجلي من مادة يسهل تنظيفها (ستانليس ستيل).
- (مصارف النوعية الطولية) في مطابخ الفنادق الكبيرة.
- وجود مصادر للماء الساخن والبارد.
- الأبواب سهلة الإغلاق والفتح (رداد إذا لزم).
- قاعة تقديم الطعام أو مكان تسليم المادة الغذائية: مبلط - يسهل تنظيفه ولا يعرض المادة للتلوث.
- وجود وحدات صحية منفصلة أو بعيدة عن مكان التحضير مع وجود مغسلة (عليها مواد تنظيف) وتجهيف الأيدي، وجود مستودع أو مكان لحفظ الأغذية المستخدمة في التحضير، جيد التهوية.

## المعدات:

- يجب أن تكون معدات المطبخ من النوع الذي يسهل تنظيفه ويفضل أن تكون جديدة من أواني وسكاكين.
- الثلاجات والفریزرات: أن تكون تعمل بشكل جيد ويفضل الأنواع الحاوية على ميزان حرارة علما بان الأنواع الحديثة الآن تحتوي على ترموستات يضبط حرارتها اتوماتيكيا.
- طاولة التحضير يفضل أن تكون من الستانلس ستبل أو الجرانيت الذي يسهل تنظيفه.

## العاملين:

- أن يكونوا حاصلين على شهادات خلو أمراض من الأمانة.
- أن يحافظوا على نظافتهم الشخصية (أظافر - شعر - ملابس - مرايل اثناء العمل).

## شروط أخرى:

- وجود مكان (غرفة / للعمال لغير الملابس) أو خزانة خاصة بذلك.
- وجود صندوق إسعاف به إسعافات أولية للجروح.
- وجود مصائد حشرات - توضع بعيدة عن مكان التحضير حتى لا تتساقط أية حشرة فوق الطعام .
- عدم استخدام المبيدات الحشرية أثناء العمل (ومكافحة القوارض إن وجدت) في عمليات المكافحة.
- وعملية تنظيفها في اليوم التالي مع عدم تلويث المواد الأولية المستخدمة في التحضير.
- ترتيب المعدات في المطبخ بشكل يسهل الوصول إلى المناطق المخفية خلفها أو تحتها أثناء عملية التنظيف بشكل دائم في كل مواقع المطعم.
- وجود حاوية للنفايات توضع في مكان مخصص ومغطاة ويفضل وضع كيس نايلون اسود كبير لها عندما يمتلئ ويرسل إلى الحاوية الكبيرة (المحافظة على نظافتها بشكل دوري).
- القيام بعملية التنظيف بشكل دائم في كل مواقع المطعم.
- عدم تقديم الأطعمة البائته أو الاحتفاظ بالطعام من وجبه إلى أخرى أو خلط الأطعمة القديمة مع الجديدة.

## ١٥ . الشروط الصحية للمخابز

### البناء:

- بناء على تعليمات وزارة التجارة والصناعة بخصوص إنشاء مخابز جديدة رقم ٨/١/٣٥/٨٧١٢ تاريخ ٢٠٠١/٨/٢م
- فيما يختص بمساحة البناء وتصنيف المخابز, تعطى الموافقة المبدئية بالنسبة للمساحة بالشكل التالي:
- مخبز التتور إن لاتقل المساحة عن ٢٤٠م<sup>٢</sup>.
- المخبز الحجري إن لا تقل المساحة عن ٢٧٠م<sup>٢</sup>.
- المخبز النصف الآلي أن لاتقل المساحة عن ١٠٠م<sup>٢</sup>.
- المخبز الآلي ٢٠٠م<sup>٢</sup>.

### الشروط الصحية للبناء:

- البناء يجب إن يكون جيد التهوية والإنارة.
- بلاط صيني على الجدران وخاصة في مكان التحضير والسقف مدهون بالزيتي أو الأملشن.

- الأرضيات بلاط يسهل تنظيفه ويمنع التزحلق والمناهل عليها أغطية.
- وجود شفاط وبواري للمخابز الكبيرة.
- غرفه تخمير جيده الإعداد والنظافة.
- وجود وحدات صحية بعيده عن مكان التحضير والعجانة لها باب جيد الإغلاق مع تهوية ومناخل مع مغسله وصابون ووجود مجلي بعيد عن مكان التحضير.
- مصدر للماء الساخن والبارد.
- مستودع أو مكان تخزين للطحين والمواد الأولية مع وجود طبلبات.
- موقع تبديل الملابس مع خزانة بذلك للعاملين.
- طاولات التحضير من الستانليس أو الرخام والجرانيت الذي يسهل تنظيفه.
- مستودع خانات الوقود إن يكون منفصلا وبه شروط السلامة العامة.
- مكان العرض والبيع أن يكون ملائما لنوع الخبز.

#### المعدات:

- أن تكون من النوع الذي يسهل تنظيفه.
- أن توضع بطريقة يسهل تنظيف ما حولها وصيانتها.
- وجود صندوق إسعافات أولية.
- وجود ثلاجة لحفظ الخميرة وغيرها من المواد المستخدمة مثل البيض والمرببات والزبدة.

#### العاملين:

- أن يكونوا حاصلين على شهادات خلو أمراض من الأمانة.
- المحافظة على النظافة الشخصية أظافر - شعر - ملابس.
- لبس المراييل وأغطية الرأس أثناء العمل.

#### تعليمات أخرى:

- عدم عرض الخبز وغيره من المنتجات خارج المخبز.
- مكافحة الصراصير وغيرها من الحشرات بشكل امن وكذلك القوارض بالاستعانة بذوي الخبرة.
- وجود حاوية نفايات واستخدام أكياس النايلون السوداء داخلها للمحافظ على نظافة وسهولة تصريف النفايات.
- وضع بطاقة بيان على الحلويات المغلفة مع تاريخ الإنتاج حسب المواصفات.
- عدم استخدام المواد التي تثبت أنها ضاره بصحة الإنسان مثل الشيفارو والصبغات المشعة في إنتاج وزينة الحلويات
- عدم لف الخبز بورق الجرائد عند البيع.

## ١٦. الشروط الصحية لمحلات المجددة

ويقصد بها المحلات التي تتعامل في بيع اللحوم والدواجن والأسماك المجمدة.

#### البناء:

- أن يكون متسعا لوضع الفريزرات الخاصة بالعرض والبيع.
- أن يكون جزء من المحل مبلطا بالصيني لارتفاع ٢ متر وبه مجلى و مواد تنظيف وطاولة تحضير.

- وجود وحدة صحية منفصلة جيدة التهوية والإنارة ولها باب.
- الواجهة الأمامية من زجاج ألمنيوم.
- الأرضية من بلاط يسهل تنظيفه.
- وجود نظام تصريف لمياه الشطف مع غطاء على المنهل.
- أن يكون المحل جيد التهوية والإنارة.

#### المعدات:

- فريزرات لحفظ المجمدات واحدة لكل نوع (اللحوم المجمدة - الدواجن - الأسماك).
- منشار لتقطيع قطع اللحوم الكبيرة - دائم التنظيف والتعقيم.
- حاوية مع أكياس سوداء للنفايات.

#### العاملين:

- الحصول على شهادة خلو أمراض.
- المحافظة على النظافة الشخصية للعاملين (أظافر - شعر - ملابس).

#### تعليمات أخرى:

- المحافظة على درجة حرارة الفريزرات -18م.
- المحافظة على نظافة الثلجات.
- وجود بطاقة بيان على الأسماك المفروطة داخل الثلجة.
- وجود صندوق إسعافات أولية.
- المحافظة على النظافة بشكل مستمر منعا للروائح.
- عدم تطرية اللحوم والأسماك - أتباع تعليمات دائرة المسالخ.
- عدم بيع اللحوم الطازجة.
- وجود مصيدة حشرات كهربائية.

# الشروط الصحية للمؤسسات التي لا تتعامل بالمواد الغذائية

## ١. الشروط الصحية العامة للمؤسسات المهنية

١. أن يكون الموقع ملائماً ولا يشكل خطورة أو إزعاج.
٢. أن يكون البناء من الاسمنت والأرضية مبلطة.
٣. أن تكون مساحة المحل تتلاءم مع المهنة المقامة فيه مع عدم السماح باستخدام الأرصفة والشوارع العامة أو الساحة لمزاولة المهنة.
٤. أن يكون البناء جيد الإضاءة والتهوية وتركيب شفاطات إذا لزم الأمر.
٥. توفير المرافق الصحية.
٦. توفير غرفة غيار لملايس العاملين.
٧. توفير صندوق إسعافات أولية.
٨. توفير طفايات حريق.
٩. توفير معدات السلامة العامة للعاملين (كفوف + واقيات سمع + واقيات بصر + كمادات وغيرها).
١٠. التخلص من الفضلات والمخلفات بشكل صحي ومستمر وتوفير الحاويات والمحافظة على النظافة العامة داخل وحول المحل.
١١. المشحمة وغيار الزيت وغسيل السيارات:
  - عمل حفر فصل للزيت والشحوم عن المياه الناتجة عن غسيل السيارات وربطها بشبكة الصرف الصحي بعد إحضار موافقة وزارة المياه والري.
  - أن تكون الجدران من بلاط البورسلان الأبيض لسهولة التنظيف.
  - إحضار موافقة الجهات ذات العلاقة للمهن التي تتطلب ذلك.

## ٢. الشروط الصحية للمصانع غير الغذائية العامة

البناء:

أن يكون مناسباً لنوع الصناعة من ناحية:

١. السعة (المساحة).
٢. التهوية والإنارة أن تكون جيدة.
٣. الصناعات التي تنتج عنها أبخرة يمكن أن تؤثر على صحة الإنسان والبيئة يجب تركيب الفلاتر المناسبة (مثل صناعة البطاريات).
٤. الأرضيات أن تكون معزولة صوتياً للصناعات التي يصدر عن معداتها أصوات عالية.
٥. توفير وحدات صحية كافية لعدد العاملين مع مغاسل ووسائل التنظيف.
٦. توفير غرف خاصة للخدمات مثل غيار العمال، الصيانة.
٧. أن تكون جهة من المصنع للصناعات التي تستخدم الوقود بأنواعه تتوفر شروط السلامة العامة.

### ٣. الشروط الصحية الواجب توفرها في صالات الأفراح

١. أن يكون موقعها ملائم وبعيده عن حركة السيارات ( تنظيم تجاري أو صناعي أو خارج التنظيم).
٢. توفير مواقف للسيارات ملائم لسعة الصالة.
٣. أن يكون للمبنى مداخل ومخارج للطوارئ.
٤. أن تكون الصالات مكيفة مع عزل الزجاج والجدران عزل صوتي
٥. توفير حمامات للرجال والنساء منفصلة يتوفر فيها الشروط التالية:
  - الأرضيات مبلطة.
  - الجدران مبلطة بالصيني.
  - توفير مغاسل والماء الساخن والصابون والمناشف الورقية والمطهرات.
  - أن تتوفر النياجرا للتخلص من الفضلات بطريقة الدفع المائي.
  - تركيب شفاطات كهربائية لتجانس الهواء.
  - تركيب رفاصات ذاتية الإغلاق (ردادت) على الأبواب.
٦. توفير صندوق إسعافات أولية وطفائيات الحريق.
٧. تركيب إنذار ذاتي للحريق.
٨. توفير حاويات محكمة الإغلاق.
٩. توفير غرفة مكتب منفصلة عن الصالات.
١٠. توفير غرفة غيار للملابس للعاملين بالصالات.
١١. أن يكون لها مطبخ أو غرفة لأعداد الأطعمة والمشروبات مستوفية للشروط الصحية.
١٢. إحضار موافقة الجهات ذات العلاقة دوائر أمنية، دفاع مدني.
١٣. إرفاق تقرير فني من مكتب هندسي استشاري يوضح أن البناء من ناحية إنشائية يتحمل الحمولات الناتجة عن اكتظاظ الناس داخل الصالة.

### ٤. الشروط الصحية لمحلات الخطاطين

البناء:

١. من الاسمنت مع مساحة كافية للعمل.
٢. الإنارة والتهوية جيدة + شفاط.
٣. وجود واجهة أمامية.

المعدات:

أن تكون مناسبة ويراعى فيها شروط السلامة العامة ( دهانات - تتر- الخ ..... ).

شروط أخرى:

١. التقيد بشروط السلامة العامة أثناء العمل ، استخدام الكمادات عند رش الدهان.
٢. وجود طفافية.
٣. وجود حاوية نفايات مع أكياس نايلون لهذه الغاية.
٤. المحافظة على نظافة المحل وحوله.
٥. عدم استخدام الرصيف.

## ٥. الشروط الصحية لمحلات بيع مواد البناء

١. البناء أن يكون إسمنتي.
٢. جيد التهوية والإنارة.
٣. أن توجد رفوف لوضع البضاعة.
٤. وضع الدهانات والمواد سهلة الاشتعال بشكل يضمن سلامتها.
٥. وجود طفاية ووسائل السلامة العامة.
٦. وجود وحدة صحية مع مغسله.
٧. وجود حاوية نفايات.
٨. مستودع مسقوف لمادة الاسمنت إذا كان يبيعهها.
٩. ساحات مسورة لحديد البناء.
١٠. عدم استخدام الأرصفة والشوارع.

## ٦. الشروط الصحية لمصانع الطوب والخلطات الخرسانية والبلاط

١. أن تكون المهنة خارج المناطق السكنية والصناعية حتى لا تشكل ضررا أو إزعاجا للمجاورين.
٢. وجود سور حول المعمل لا يقل ارتفاعه عن ١.٥م.
٣. وجود مرافق صحية مزودة بالمياه مع وجود مغسله.
٤. وجود صندوق إسعافات أولية.
٥. وجود صوامع لحفظ الاسمنت والرمال حتى لا تتطاير مع الهواء وتوفير مرشات المياه حول الصوامع.
٦. أن تكون التهوية جيدة والإنارة طبيعية في الأبنية.
٧. استعمال أجهزة السلامة العامة للعاملين من كمامات وكفوف وأحذية وغيرها.
٨. التخلص من بقايا الحجارة والشحف والفضلات الجافة والسائلة بشكل دوري ومستمر والمحافظة على نظافة البيئة والتخلص من الكمخه باستمرار.
٩. عدم استخدام الأرصفة أو الشوارع أو الساحات العامة.

## ٧. الشروط الصحية لمحلات بيع الاشتال والمواد الزراعية

البناء:

١. أن يكون مناسباً لعرض الاشتال والزهور.
٢. وجود مصدر ماء ومغسله.
٣. الأرضية أن تكون من البلاط سهلة التنظيف.
٤. الإنارة والتهوية جيدة.
٥. وجود حاوية نفايات مع أكياس نايلون.
٦. مكان خاص لتخزين الأسمدة الكيماوية.
٧. مكان خاص لتخزين وعرض المبيدات الزراعية والحشرية.
٨. المحافظة على نظافة المحل وحوله.
٩. وجود صندوق إسعافات أولية.

## ٨. المكتبة

١. أرضية مبلطة.
٢. واجهة أمامية.
٣. تركيب رفوف وقواعد خشبية لحفظ القرطاسية والكتب.
٤. الجدران والسقف مدهونة بمادة الأملشن.
٥. الإنارة طبيعية والتهوية جيدة.
٦. توفير مرافق صحية مزودة بمياه (مراحيض محكمة + مغسلة مبلطة).
٧. دهن الباب الخارجي ووضع أرملة تشير إلى اسم المحل والمهنة واسم المكتبة.

## ٩. المطبعة

١. أن يكون البناء من الاسمنت.
٢. الأرضيات مبلطة.
٣. الجدران والسقف مطروشة بمادة الأملشن .
٤. تركيب شفاطات كهربائية لتجانس الهواء.
٥. أن توجد مرافق صحية مزودة بمياه (مراحيض محكمة جدرانه من البلاط الصيني ومغسلة مسلطة).
٦. أن يكون مستودع الورق منفصل تماما عن مكان العمل.
٧. أن يوجد طفايات حريق لغايات الدفاع المدني.
٨. خزانة إسعافات أولية.
٩. تخصيص براميل محكمة لفضلات المطبعة الورقية خوفا من العبث ونشوب الحرائق.
١٠. تسوير المنطقة خوفا من تطاير الفضلات والنفايات وعدم تشويه المنظر العام.
١١. ان يكون على النوافذ شباك منخلي خوفا من إلقاء أعقاب السجائر بقصد أو بغير قصد على أماكن التخزين.
١٢. استعمال الكفوف المطاطية لان بعض المواد المستعملة في الطبع من المواد البترولية السامة الكيماوية.

## ١٠. المنجره

١. أن يكون البناء من الاسمنت.
٢. الأرضية مبلطة أو مده إسمنتية ناعمة.
٣. الإنارة طبيعية والتهوية جيدة.
٤. الجدران والسقف مطروشة بمادة الأملشن.
٥. توفر مرافق صحية (مراحيض محكمة الإغلاق ومزودة بمياه مع مغسله).
٦. خزانة إسعافات أولية.
٧. طفايات حريق.
٨. واجهة أمامية.
٩. تخصيص مكان منفصل ومحكم الإغلاق لحفظ الخشب بداخله خوفا من نشوب حريق.
١٠. دهن الباب الخارجي ووضع أرملة على مقدمة المحل تشير إلى اسم المنجره.
١١. وجود براميل محكمة الإغلاق كبيره لحفظ النفايات والفضلات.
١٢. تسوير الساحة الخارجية إن كان يتبع البناء ذلك خوفا من تشوه المنظر العام.
١٣. أن تقام المهنة هذه في منطقة صناعية.
١٤. عدم استخدام الأرصفه.



## ١١. الشروط الواجب توفرها في مشاغل صياغة الذهب

البناء:

١. وضع لافتة (أرمة) توضح الاسم التجاري للمشغل.
٢. تركيب واجهة ألمنيوم للباب الخارجي للمشغل.
٣. أن يتم فصل الأبنية المستخدمة للأعمال المكتبية والإدارية عن صالات المشغل.
٤. أن تتوفر الإنارة والتهوية الكافية في جميع الصالات والغرف.
٥. دهان الجدران بالدهان الزيتي وان تكون ناعمة الملمس.
٦. تصنيع الأرضيات من مواد لا تتأثر بالمواد الكيماوية المستعملة.
٧. أن تكون الأجهزة المستعملة مصنوعة من مادة ملائمة لعمليات الصهر.
٨. تصميم المداخل من حيث الارتفاع والقطر المناسب لانتشار وتخفيف تركيز الملوثات من الأبخرة والغازات الناتجة عن عمليات الصهر وتوفير تقنيات التحكم بها بحيث لا تتجاوز الحدود العتبية المسموح بها وفقا للمواصفات المحلية والعالمية.
٩. يتطلب توفير أجهزة الشفط الموضعي مزودة بفلتر ملائمة فوق كل جهاز لشفط الغبار و الأبخرة والغازات الناتجة عن عمليات الصهر بحيث يكون التركيز داخل بيئة العمل دون الحدود المسموح بها.
١٠. يجب عزل غرفة الاحتراق والمعدات الخاصة بها لعمليات الصهر عن الجدران المجاورة بحيث تضمن عدم دخول آثار سلبية نتيجة الارتفاع في درجات الحرارة.
١١. أن يتم عزل الماكينات المسببة للضجيج بالطرق الهندسية المناسبة.

شروط أخرى:

١. يمنع منعاً باتاً إجراء عمليات الصهر خارج المحل.
٢. توفير مستودع لتخزين المواد الأولية مع مراعاة توفر الاشتراطات الصحية السليمة للتخزين والتعامل مع المواد الكيماوية.
٣. توفر الشروط اللازمة للسلامة العامة وهذا يتطلب موافقة مديرية الدفاع المدني قبل منح التراخيص المطلوبة.
٤. توفير صندوق إسعافات في مكان العمل يحتوي على كافة المواد الطبية اللازمة للإسعافات الأولية.
٥. أن يتم إجراء فحوصات طبية دورية للعاملين (صحة مهنية).

## ١٢. الشروط المرجعية للجنة الكشف على مستودعات ووكالات الغاز

أولاً:

يشترط في موقع مستودع التخزين ما يلي:

١. أن يكون موقع التخزين في مكان مكشوف أو في بناء خاص (مستودع التخزين) موافق عليه من قبل لجنة الكشف على مستودعات ووكالات الغاز وبمساحة كافية لضمان حركة سيارات التوزيع داخل المستودع بسهولة وتحقيق متطلبات التخزين الآمن.
٢. أن يستخدم موقع المستودع لتخزين الاسطوانات فقط ولا يسمح بتخزين أية مواد أخرى.
٣. يشترط أن يكون موقع مستودع التخزين يبعد مسافة لا تقل عن (٥٠٠ م) عن الأماكن العامة والتجمعات السكنية وان يكون موقع التخزين في المواقع الغير منظمه مثل (الكسارات المهجورة).

٤. يشترط أن لا يجاور موقع مستودع التخزين أماكن يستعمل فيها اللهب أو يتولد منها حرارة كالأفران والمطاعم، أو أي مكان توجد فيه مواد سريعة الاشتعال.
٥. يراعى في موقع التخزين وتصميمه إمكانية تصريف ضغط الانفجار إلى الجهة التي تشكل أقل خطورة ممكنة.
٦. توفير طريق معبد لموقع التخزين يراعى متطلبات السلامة العامة.

## ثانياً:

يشترط في تجهيز مستودع التخزين ما يلي:

١. أن يكون هيكل بناء مستودع التخزين (الأرضية ، الجدران ، الأسقف) مكونة من مواد غير قابلة للاحتراق ذات مقاومة لتأثير الحريق لاتقل عن أربع ساعات ويجب أن تكون الأرضية من الرمل الجاف وان تكون أعلى من مستوى الأرض ب ٨٠ سم لتسهيل عملية التحميل والتنزيل.
٢. لا يجوز أن يكون مستودع التخزين تحت مستوى سطح الأرض (سرداب) وان يكون تحته سرداب أو حفرة.
٣. ان تكون التهوية كافية لتجديد الهواء بصورة مستمرة ويجوز استخدام وسائل آلية للتهوية الإضافية الطبيعية بحيث تكون من نوعية مقاومة للانفجار ولا تولد شرارة أو حرارة.

## يراعي في حالة البناء ما يلي:

١. ألا تزيد المسافة بين كل فتحة وأخرى عن المترين.
٢. أن تغطي هذه الفتحات بشبك لمنع دخول الشرار المتطاير أو أعقاب السجائر.
٣. يجب أن تكون مساحة الفتحة كافية لتهوية لا يقل معدلها عن ٣م<sup>٢</sup>ر ٨ من الهواء في الدقيقة.
٤. أن تكون التمديدات الكهربائية والتركيبات والمعدات الكهربائية في مستودع التخزين مطابقة للمواصفات المنصوص عليها في دستور البناء الوطني ويجب أن تكون وحدات الإنارة من النوع الذي لا يشع حرارة قوية وتقاوم الانفجار وان تكون ذات غطاء واقى وان تكون مثبتته في السقف أو بأعلى الجدران أو المظلات وان يكون مفتاح الإنارة من النوع الذي لا يصدر شرار وان يكون خارج مستودع التخزين في حالة البناء المغلق.
٥. يمنع وجود استعمال المفروشات وقطع الأثاث الخشبي أو المصنوعة من المواد القابلة للاحتراق داخل المستودع.
٦. وجود مدخل ومخرج لمستودع التخزين منفصلين عند أماكن التخزين.
٧. توفير مكان لمنامة العمال ودورة صحية منفصلة عن أماكن التخزين.
٨. يجب توفير هاتف في المستودع وتوفير صندوق إسعافات مع جميع الأدوات والمعدات اللازمة للإسعافات الأولية وكذلك جدول يبين فيه كل الوكالات التابعة له وأرقام السيارات.

## ثالثاً:

يشترط في أماكن تخزين الاسطوانات في مستودعات التخزين ما يلي:

١. وجود مدخل واسع لكل موقع تخزين.
٢. وجود إشارات تحذيرية وإرشادية (مكتوب عليها مستودع غاز ممنوع الدخول) على الجهة الخارجية بخط كبير كذلك مستودع غاز ممنوع التدخين واستعمال اللهب خارج منطقة المستودع وعلى الأبواب الرئيسية وكذلك على الجدران أو المظلات يجب أن يكتب عليها عبارات مثل اسطوانات مملوءة واسطوانات غير صالحه للاستعمال.
٣. تزويد ساحات المستودع بمظلات واقية وكافية لحماية الاسطوانات من أشعة الشمس المباشرة والظروف الجوية المتغيرة مع توفير مانعة صواعق تثبت في اعلي نقطة على الأسقف.

٤. أن ترتب الاسطوانات بحيث تترك ممرات وفراغات للتهوئة ولسهولة الحركة للعاملين.
٥. يتم تخزين الاسطوانات المعبأة في المستودع في وضع راسي صماماتها إلى الأعلى لطبقة واحدة أو أكثر باستخدام رفوف معدنية وبما لا يزيد عن ثلاثة طبقات.
٦. يوضع أمام مدخل المستودع أرضية خشبية لتحريك الاسطوانات عليها.

#### رابعاً:

يشترط في مستودع التخزين مراعاة شروط السلامة العامة:

١. يجهز المستودع بأجهزة إطفاء الحريق اليدوية والإلية نظام إطفاء الحريق اللازمة وحسب إرشادات وتعليمات مديرية الدفاع المدني العام ويراعى أن تحفظ أجهزة الإطفاء في خزائن أو تثبت على الجدران بحيث يسهل تناولها.
٢. تكون أجهزة ومعدات الحريق في مكانها المحدد باستمرار وبحالة سليمة وصالحه للاستخدام عند الحاجة إليها ومثبت عليها أخر تاريخ صيانة لها والجهة التي قامت بصيانتها.
٣. يمنع قطعياً مزاولة أي عمل صناعي أو صيانة في المستودع أو بالقرب منه وخاصة ما يتطلب فيها استعمال لهب أو حرارة كاللحام و تصليح موافد الغاز وغيرها.

#### خامساً:

يمنع منعاً باتاً ارتكاب المخالفات التالية تحت طائلة المسؤولية:

١. قذف الاسطوانات أو رميها وعدم ترتيبها داخل المستودعات.
٢. التدخين من قبل العاملين والموجودين داخل المستودعات.
٣. عدم إطفاء محرك الشاحنات وسيارات التوزيع خلال عملية التحميل والتنزيل.
٤. عدم التلاعب في مواصفات وأوزن اسطوانات الغاز.
٥. القيام بأعمال تعبئة البريموسات الصغيرة داخل المستودعات.
٦. وجود خراطيم ومنظمات الغاز القديمة أو المستخدمة.
٧. القيام بأعمال الصيانة واللحام للأسطوانات داخل المستودع.

#### سادساً:

يشترط في العاملين في المستودعات الغاز ما يلي:

١. أن يكون حاصلاً على شهادة اجتياز دورة الدفاع المدني التي تؤهله لهذا الغرض وخاصة التدريب على استعمال وصيانة أجهزة الحريق وكيفية التصرف عند حدوث الحريق.
٢. مراعاة الدقة في التحميل ونقل توزيع الاسطوانات واتخاذ الوسائل السليمة لوقايتها من الأضرار والتلف.
٣. أن يضع على صدره بطاقة تحمل صورته واسمه واسم المستودع التابع له.
٤. يجب أن يكون لديه إلمام بمبادئ الكتابة والقراءة.
٥. أن يكون حسن السيرة والسلوك.

### ١٣. الشروط الصحية لمحطات الوقود

١. أن تكون بعيدة عن الأحياء السكنية أو المحلات مسافة كافية وتوفير شروط السلامة العامة.
٢. أن تكون مساحتها كافية ولها مداخل ومخارج تتسع لوقوف الصهاريج و الآليات.
٣. وجود سور حول المحطة بارتفاع لا يقل عن ١.٥م.
٤. أن تكون أرضيات المحطة من الإسفلت ويسهل تنظيفها باستمرار.
٥. توفير وحدات صحية مع المغاسل وماء ساخن ومواد تنظيف.
٦. أن يجد بها مكتب يمكن منه مراقبة سير العمل في المحطة.
٧. توفير غرفة للمستودع.
٨. أن تكون المضخات والآبار بعيدة عن غرف المكاتب ومنفصلة عن بعضها.
٩. توفير طفايات حريق.
١٠. تركيب نظام إنذار ذاتي للحريق.
١١. وجود هاتف.
١٢. وجود أوعية كافية للعمال.
١٣. وجود لافتات تحذيرية عند المضخات والآبار تحذر من التدخين أو إشعال النيران.
١٤. أن يكون فوق المضخات مظلات واقية.
١٥. أن يكون لآبار الوقود نظام فتح وإغلاق ذاتي أو تلقائي عند التزويد بالوقود.
١٦. توفير حاويات للفضلات محكمة الإغلاق.
١٧. المحافظة على النظافة العامة واتخاذ الاحتياطات الصحية اللازمة.
١٨. إحضار الموافقات من الجهات ذات العلاقة قبل الترخيص مثل وزارة الطاقة والدفاع المدني وغيرها.

### ١٤. الشروط الصحية للمشاحم وغسيل السيارات

١. يجب أن يكون البناء من مواد غير قابلة للاشتعال أو من الاسمنت والواجهة من الحجر النظيف.
٢. يجب أن تكون جدران المشحمة من البلاط والبورسلان الأبيض لسهولة التنظيف .
٣. يجب أن تكون الأرضية من الاسمنت وسهلة التنظيف.
٤. عمل قنوات بطريقة فنية صحية لاستيعاب المياه العادمة بميلان خاص لتوصيلها إلى الحفرة الامتصاصية المعدة لذلك مع عمل مناهل لهذه القنوات لسهولة التنظيف في حالة الانسداد.
٥. عمل حفر فصل الزيت والشحوم عن المياه الناتجة عن غسيل السيارات (حسب مواصفات وزارة المياه والري).
٦. ربط الصرف الصحي للمشاحم وغسيل السيارات بشبكة المجاري العامة إذا توفرت وذلك بعد العملية التي تتم في البند رقم (٥).
٧. عدم طرح الزيوت والطين والتراب الناتج عن غسيل السيارات بأكوام حول الشحمة وتأمين نقله باستمرار إلى مكان مناسب وعدم تواجده حول المشحمة بأي حال.
٨. عدم استعمال الرصيف العام بوضع السيارات عليه ويجب أن يتبع المشحمة مساحة. ارض أو موقف للسيارات في داخلها أثناء الانتظار والتنشيف من قبل عمال المشحمة.
٩. عمل سور من الاسمنت حول المشحمة ودهنه باللون الأبيض من الداخل.
١٠. تأمين وعاء محكم كبير لحفظ القمامة فيه مدهون بالبويا الزيتية مكتوب عليه للقمامة.
١١. يجب أن تكون غرفة المكتب منفصلة وفي زاوية المشحمة.

١٢. وضع يافطة باسم المشحمة وصاحبها بحجم مناسب ولون مناسب.
١٣. تأمين خزانة إسعافات أولية مزودة بكل ضروري للطوارئ.
١٤. تأمين طفايات للحريق + سطول رمل (حسب مواصفات الدفاع المدني).
١٥. المحافظة بصوره دائمة على النظافة العامة داخل وحول المشحمة لإظهارها دوما نظيفة.
١٦. توفر وحدة مرافق صحية تتألف من مرحاض + مغسله وان تكون في مكان ملائم ولها باب محكم ووضع بلاط بورسلان ابيض على جميع الجدران بارتفاع مناسب أو دهنها بالبويا الزيتية بلون مناسب بحيث يسهل تنظيفه.

## ١٥. الشروط الصحية لمحلات غيار الزيت

١. أن يكون البناء من الاسمنت والأرضية مبلطة أو مادة إسمنتية ناعمة والجدران والسقف مدهون بمادة البويا الزيتية بحيث يسهل تنظيفها.
٢. توفر حفرة داخل المحل ليتمكن من تغيير زيت السيارة.
٣. حفظ الزيوت العادمة ضمن أوعية خاصة بها وعدم بيعها كوقود لأصحاب المحلات الغذائية كالأفران وغيرها والتخلص منها بالطرق القانونية.
٤. استعمال الكفوف الواقية للعاملين.
٥. وجود خزانه إسعافات أولية.
٦. وجود طفاية للحريق (حسب مواصفات الدفاع المدني).
٧. تخصيص حاوية محكمة الإغلاق للنفايات.
٨. دهن الأبواب الخارجية ووضع لافتة تشير إلى اسم المحل ومهنته.
٩. عدم استعمال الرصيف العام بوضع السيارات على الرصيف.
١٠. المحافظة على النظافة وبصوره دائمة.

## ١٦. الشروط الصحية لمحلات بناشر السيارات

١. أن يكون البناء من الاسمنت والأرضية مبلطة أو مادة إسمنتية ناعمة والجدران والسقف مدهونة بمادة البويا الزيتية بحيث يسهل تنظيفها.
٢. تأمين طفاية للحريق (حسب مواصفات الدفاع المدني).
٣. تأمين خزانه إسعاف أولية.
٤. موقع المحل في مكان ملائم بحيث لا يتعارض مع حركة السير (يتطلب الحصول على موافقة لجنة السير الفرعية).
٥. تخصيص حاوية محكمة الإغلاق للنفايات.
٦. دهن الأبواب الخارجية ووضع لافتة تشير إلى اسم المحل ومهنته.
٧. عدم وضع إطارات الكاوتشوك على الرصيف العام.
٨. المحافظة بصوره دائمة على النظافة أمام وداخل المحل.

## ١٧. الشروط الصحية لمحلات كهربائي السيارات

١. أن يكون البناء من الاسمنت والأرضية مبلطة والجدران والسقف مطروشة بمادة الأملشن.
٢. تركيب رفوف وقواعد لحفظ الأدوات المستعملة.
٣. تركيب شفاطات لتجانس الهواء.
٤. توفر مساحة كافية لدخول السيارة المراد تصليحها داخل المحل بحيث يضمن عدم استعمال الرصيف العام.
٥. وجود حاوية محكمة الإغلاق لحفظ النفايات.
٦. وجود خزانة إسعافات أولية.
٧. وجود طفاية للحريق (حسب مواصفات الدفاع المدني).
٨. استعمال الكمادات الخاصة للعمال.
٩. دهن الأبواب الخارجية ووضع لافتة تشير إلى اسم المحل ومهنته.
١٠. المحافظة بصوره دائمة على النظافة داخل وحول المحل.

## ١٨. الشروط الصحية لكرجات تصليح السيارات

البناء :

- أن يكون واسعاً لدخول السيارات المراد إصلاحها ويفضل وجود ساحة مسورة لباقي السيارات.
- توفر شروط السلامة العامة داخل المحل (طفاية - صندوق إسعافات أولية).
- وجود وحدة صحية + مغسلة مواد تنظيف.
- وجود حاويات للنفايات والزيوت المستهلكة.
- جيد التهوية والإنارة.
- وجود صندوق إسعافات أولية.
- المحافظة على نظافة المحل وحوله.
- موافقة لجنة المهن المتعلقة بالسير.

## ١٩. الشروط الصحية للمخارط

- أن يكون البناء مناسباً لهذه المهنة.
- جيد الإنارة والتهوية.
- وجود وحدة صحية مع مغسلة ومواد تنظيف.
- توفر شروط السلامة العامة في المحل والمعدات.
- توفر معدات السلامة المهنية للعاملين / نظارات، قفازات صناعية.
- وجود حاوية للنفايات الصناعية.
- المحافظة على نظافة المحل وما حوله.
- وجود صندوق إسعافات أولية.

## ٢٠. الشروط الصحية لمحلات قطع السيارات

١. أن يكون مناسباً لتخزين القطع.
٢. جيد التهوية والإنارة.
٣. وجود أرفف لوضع القطع بشكل يمنع سقوطها (سلامة عامة).
٤. وجود طفايات.

## ٢١. محلات القطع المستعملة

١. أن يكون المحل واسعاً.
٢. وجود أرفف لوضع القطع.
٣. عدم استخدام الأرضية.
٤. وجود ساحات مسورة لقطع السيارات الكبيرة.
٥. عدم تشويه واجهات المحلات بقطع السيارات الكبيرة والهيكل.
٦. عدم ترك الهياكل البالية في الشوارع حول المحل.

## ٢٢. الكراجات العامة (مبيت السيارات و الشاحنات)

١. أن يكون لها مدخل ومخرج.
٢. وجود غرفة للحارس + وحدة صحية + مغسلة.
٣. الأرضية يفضل أن تكون مرصوفة وتنظف بالكناسة.
٤. وجود حاوية نفايات.
٥. وجود معدات سلامة عامة (طفايات).
٦. وجود إنارة.
٧. الموقع أن يكون موافق عليه من قبل الأمانة والسير بحيث لا يحدث أزمات مرورية.
٨. موافقة لجنة المهن المتعلقة بالسير.

## ٢٣. الشروط الصحية لمراكز اللياقة البدنية

البناء:

١. أن يكون متسعاً لممارسة اللياقة البدنية.
٢. أن يكون جيد التهوية والإنارة.
٣. أن توجد وحدات صحية كافية وغرف استحمام.
٤. وجود غرف غيار للملابس مع خزانات.
٥. الأرضية سهلة التنظيف (بلاط).
٦. وجود موقع للاستراحة.
٧. وجود شفاطات.

## المعدات:

١. أن تكون موزعة بشكل لا يعيق الحركة ولا يتسبب في الإصابات.
٢. أن تكون مطابقة للمواصفات الخاصة بالأدوات الرياضية.
٣. وجود صندوق إسعافات أولية.
٤. وجود ثلاجة لوضع الثلج.

## العاملين:

أن يكونوا مؤهلين وحاصلين على مؤهل في هذا المجال.

## تعليمات أخرى:

وجود إشراف طبي على رواد هذه المراكز (خوفا من مضاعفات أمراض القلب على سبيل المثال).

## ٢٤. الشروط الصحية لحمامات السباحة

### البناء:

١. ان يكون بلاط الحمام من البلاط الصيني المخصص لذلك (حوض السباحة).
٢. ان توجد غرف غيار و وحدات صحية كافية مع مغاسل و مواد تنظيف.
٣. الارضيات حول المسبح ان تكون مبلطة بلاط لا يزلق و سهل التنظيف، مع نظام تصريف للمياه بعيدا عن حوض التصريف.
٤. وجود حوض ضحل به مادة معقمة للبكتيريا و الفطريات لمرور الرود به قبل النزول في حوض السباحة.

## المعدات:

١. وجود نظام فلترة و تعقيم لمياه حوض السباحة.
٢. وجود جهاز لفحص نسبة الكلور و نوعية المياه.
٣. وجود صندوق اسعافات اولية.

## العاملين:

ان يكونوا مؤهلين لعملية الانقاذ و الاشراف على السباحة.

## شروط اخرى:

١. المحافظة على نظافة جدران المسبح وارضيته و تغيير المياه كل فترة و في بداية كل موسم.
٢. الالتزام باي شروط اخرى من شروط السلامة العامة و اي شروط من دوائر الدولة الاخرى.



## ٢٥. الشروط الصحية للحمامات العامة

### البناء:

١. ان يكون متسعا ومبلاط بلاط يمنع التزحلق , السقف مدهون زيتي.
٢. وجود صالة استقبال.
٣. وجود خزانات للملابس.
٤. كل غرف الاستحمام ان تكون مبلاة بالصيني.
٥. وجود مصدر للماء البارد في كل غرفة استحمام.
٦. ان تكون شبكة الصرف الصحي جيدة التصريف.
٧. الانارة والتهوية جيدة + شفاطات.
٨. وجود جرس استغاثة في كل غرفة حمام.

### المعدات:

١. وجود صابون لكل حمام.
٢. وجود ليف او قطع اسفنج تستخدم مرة واحدة لكل زبون وتتلف بعدها.
٣. الفوط والمناشف بعدد كافي للاستخدام اليومي معقمة.
٤. وجود غسالة ونشافة الغسيل وتعقيم المناشف.
٥. وجود صندوق اسعافات اولية.

### العاملين:

ان يكونوا مؤهلين لإجراء الاسعافات الاولية.

### شروط اخرى:

اية موافقات من دوائر الدولة الاخرى تحتاجها المحافظة على النظافة بشكل يومي + وجود حاوية نفايات واكياس نايلون.

## ٢٦. الشروط الصحية لصالات البلياردو والالعاب الالكترونية

١. ان تكون الصالة نظيفة والمعدات موزعة بشكل لا يعيق الحركة وجيدة العزل الصوتي.
٢. عدم اصدار اصوات عالية تزعج المجاورين.
٣. وجود وحدات صحية ومغاسل مع مواد تنظيف لليدين.
٤. يراعى في الادوات والمعدات شروط السلامة العامة ( من ناحية كهربائية , الخ , ... ).
٥. وجود حاوية نفايات.
٦. وجود صندوق اسعافات اولية.
٧. الالتزام بالشروط الخاصة بوزارة الداخلية من ناحية النظام.



## ٣ - التقرير الشهري

شهري

تقرير شهر \_\_\_\_\_ لعام \_\_\_\_\_



منطقة \_\_\_\_\_

الرقم	البيان	العدد	المجموع
1	الجولات الميدانية		
2	العينات الغذائية	جرثومي	
		كيماوي	
3	عينات المياه	جرثومي	
		كيماوي	
4	الإنذارات	إضافة مهنة	
		صحة	
		إعلان	
		إغلاق	
5	مخالفات	منع مكاره	
		الحرف والصناعات	
		قانون المهن	
6	الاعتقالات	حرف وصناعات	
		تحفظية	
		مهن	
7	إيقاف عن العمل		
8	اتلافات مكب الغباوي (بالطن)		
9	الأتلافات	طن	
		لتر	
10	الحجوزات	طن	
		لتر	
11	عدد الشكاوي		
12	عدد زيارات لجنة السلامة		

ملاحظات:

مدير الدائرة  
المختصة غير مضبوطة

رئيس القسم

رئيس عمان الخيري

دائرة الرقابة الصحية و المهنية - منطقة

التقرير اليومي الميداني

رقم السيارة:-

الوظيفة:-

ساعة العودة:-

اليوم:-

التاريخ:-

ساعة المغادرة:-

أسماء الموظفين:-

الرقم	اسم المؤسسة / صاحب المحل	المهنة	رقم الرخصة	الموقع شارع\بناية\طابق	الوضع الصحي / المهني	ملاحظات الإجراء
١.						
٢.						
٣.						
٤.						
٥.						
٦.						
٧.						
٨.						
٩.						
١٠.						
١١.						
١٢.						

يتم تصنيف الوضع الصحي كما يلي : ( سبب: يوجد إجراء مخالف أو إنذار ) مقبول : الوضع أفضل من جيد لكن بدون إجراء ، جيد : جميع الشروط مستوفاة )

ملاحظات	إجراءات أخرى

ملاحظة : خاتمة الإجراءات الأخرى تعني : شكاوي - أعلامات - ملاحظات المدير أو أي أعمال أخرى

توقيع رئيس القسم و ملاحظاته

إغلاق المهنة	الإعلان	الصحة	الإنذارات
	المهنية	الصحة	المخالفات
المهنية	الصحة	الغذائية	الإغلاقات
عدد ضبوطان الإيقاف	المياه		عدد العينات
الصحة			كيميائي
كمية الحجر			جراثيمي
كمية الإرتلاف			كلي
عدد الزيارات			

مصادقة المدير

تاريخ الإدخال على الجهاز : / / ٢٠١٠  
اسم المدخل وتوقيعه :

## خطة وانجازات القسم الشهرية

شهر /

المنطقة: \_\_\_\_\_

الاعمال المخطط لها (تعباً في بداية الشهر)						
الرقم	العمل المخطط له	المسؤولية	انجز	لم ينجز	نسبة الانجاز	ملاحظات
١						
٢						
٣						
٤						
٥						

اعتماد رئيس القسم: \_\_\_\_\_

الاعمال المنجزة (تعباً في نهاية الشهر)						
الرقم	العمل المنجز	العدد	نسبة الانجاز	نسبة الانحراف	نسبة الانحراف	رقم الاجراء التصحيحي (ان وجد)
١						
٢						
٣						
٤						
٥						

اعتماد رئيس القسم: \_\_\_\_\_

نسخة غير مضبوطة

مشروعات مدير المنطقة (في نهاية الشهر)

اعتماد مدير المنطقة



## ٤ - التقرير اليومي الميداني

مستشفى عمان البحري

دائرة الرقابة الصحية و المهنية - منطقة

التقرير اليومي الميداني

رقم السيارة:-

الوظيفة:-

ساعة العودة:-

اليوم:-

التاريخ:-

ساعة المغادرة:-

أسماء الموظفين:-

الرقم	اسم المؤسسة / صاحب المحل	المهنة	رقم الرخصة	الموقع شارع\بناية\طابق	الوضع الصحي /المهني	ملاحظات الإجراء
١.						
٢.						
٣.						
٤.						
٥.						
٦.						
٧.						
٨.						
٩.						
١٠.						
١١.						
١٢.						

يتم تصنيف الوضع الصحي كما يلي : ( سئ: يوجد إجراء) مخالفة أو إنذار , مقبول : الوضع أقل من جيد لكن بدون إجراء , جيد : جميع الشروط مستوفاة )

ملاحظات	إجراءات أخرى

ملاحظة : خاتمة الإجراءات الأخرى تعني : شكوي - أغلاقات - ملاحظات المدير أو أي أعمال أخرى

توقيع رئيس القسم و ملاحظاته

الإغلاقات	الصحة	الإعلان	إغلاق المهن
الانذارات	الصحة	المهنية	
المخالفات			
الإغلاقات	الصحة	المهنية	
عدد العينات	الغذائية	المياه	عدد ضبوطات الإرفاق الصحية
كيمياوي			كمية الحجز
جرثومي			كمية الإتلاف
كلي			عدد الزيارات

مصادفة المدير

تاريخ الإدخال على الجهاز : / / ٢٠١٠  
اسم المدخل وتوقيعه :





## ٥ - إنداز اعلان



انذار لمخالفي نظام ترخيص وسائل الدعاية و الاعلا

رقم الانذار: \_\_\_\_\_

تاريخ الانذار: \_\_\_\_\_

رقم الرخصة: \_\_\_\_\_

اسم المنذر اليه: \_\_\_\_\_

عنوانه: \_\_\_\_\_

نوع العمل: \_\_\_\_\_

موقع العمل: \_\_\_\_\_

تنفيذ لاحكام المادة رقم ٤١ من قانون تنظيم المدن و القرى و الابنية رقم ٧٩ لسنة ١٩٦٦ و تعليمات اللجان اللوائية للتنظيم و الابنية المنظمة لعرض اعلانات الدعاية في مدينة عمان الصادر رقم ٨٧٣ تاريخ ٢٠٠٦/١٢/١٠ و المنشور بالجريدة الرسمية رقم ٤٧٩٨ تاريخ ٢٠٠٦/١٢/١٧ و نظام ترخيص وسائل الدعاية و الاعلان في منطقة امانة عمان الكبرى رقم ٣ لسنة ٢٠٠٧ انذركم بضرورة المبادرة الى تسوية وضعكم وفقا للنظام المشار اليه و ذلك القيام بما يلي:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

و ذلك خلال مدة اقصاها ( ) من تاريخه ، و في حالة عدم تنفيذ مضمون هذا الانذار خلال المدة المحددة فيه ستضطر الامانة لاتخاذ الاجراءات القانونية اللازمة / بما في ذلك الاعلان المخالف و العردة عليكم بتكلفة الازالة .

اسم المفتش

الوقت/ التاريخ

مستلم الانذار

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

نسخة غير مضبوطة



## ٦- اذار اغلاق محل



منطقة .....

إذار بإغلاق محل

رقم ( ٢٠٠٠ )



المملكة الأردنية الهاشمية

إلى السيد :

موقع المحل :

موضوع الإذار :

النشاط المهني بالمحل :

رقم المخالفة :

بما أنكم ممارسون النشاط المهني المشار إليه أعلاه بالمحل المذكور دون الحصول على رخصة مهنية أو دون تجديد الرخصة المهنية الخاص به .

واستناداً لحكم الفقرة (أ) من المادة (١٣) من قانون رخص المهن لمدينة عمان رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٥ المعدل بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٨٩ .

فإنني أوجه إليكم هذا الإذار لتقوموا خلال مدة أقصاها شهر من تاريخ تبليغه إليكم بالحصول على الرخصة المهنية اللازمة للمحل أو تجديدها وفي حالة عدم تنفيذ مضمون هذا الإذار ستضطر الأمانة إلى إغلاق المحل المشار إليه وفقاً لحكم المادة (١٣/أ) من قانون رخص المهن المشار إليه.

مدير المنطقة

اسم مبلغ الإذار وتوقيعه :

اسم مستلم الإذار وتوقيعه :

تاريخ تسليم الإذار :

اسم شاهد وتوقيعه :

اسم الشاهد وتوقيعه :

منطقة لير مطبوعة

EP6-32429.4







## ٨ - إنداز غير غذائي



.....: منطقة

.....: رقم

Nº 000001

إنداز غير غذائي

.....: التاريخ

.....: إلى

.....: العنوان

يجب عليكم:

..... -١

..... -٢

..... -٣

..... -٤

..... -٥

وذلك خلال مدة أقصاها ..... من تاريخ تبليغكم هذا الإنداز  
وإن لم تقوموا بتلافي ما ذكر أعلاه تجري بحقكم الإجراءات القانونية.

تاريخ التبليغ ..... شاهد ..... شاهد

توقيع صاحب العلاقة      توقيع مراقب الصحة      مصادقة الطبيب

.....









## ١٠ - تعليمة جلب ومتابعة عينات

أ- اخذ العينات:

أ-١ العينات الغذائية: يقوم فريق أخذ العينات بأخذ العينات حسب التالي:

١. أخذ العينات في العبوة المعقمة أو العبوات الموجودة في المحل والمعدة للبيع للمواطنين او ضمن عبواتها الأصلية.
٢. إغلاق العبوات بإحكام ووضع الرقم التسلسلي عليها ونوع الفحص المطلوب وتحفظ العينات التي تحتاج إلى تبريد في صندوق العينات المبرد لحين إيصالها إلى الدائرة.
٣. التقيد بكمية المادة المأخوذة من العينات حسب الية استلام العينات (WI 11-1).
٤. تسجل العينات التي يتم أخذها على وصل اخذ العينات للفحص المخبري (FP6-3) ويسلم صاحب العلاقة النسخة البيضاء.
٥. تفرغ معلومات الوصل على قسيمة العينات (FP6-4) لكل عينة يتم أخذها أو على قسيمة العينات المشتركة (FP-6-25) للعينات المشتركة الكيماوي/الجرثومي.
٦. تسلم العينات مع قسائمها إلى وحدة الاستلام و الترميز في دائرة الرقابة الصحية و المهنية بواسطة كشف استلام العينات FP11-1-1.

أ-٢ عينات المياه: يقوم فريق أخذ العينات بأخذ العينات حسب التالي:

١. للعينات التي يتم اخذها من المصادر التي يكون مخرجها الحنفية (كالخزانات و الآبار و محلات بيع و تحلية المياه) يتم ما يلي:

١-١ عينات جرثومية

- ١-١-١ فتح الحنفية لصرف المياه لمدة ٢-٣ دقائق للتخلص من اثر المياه الراكدة في المواسير.
- ١-١-٢ تعقيم الحنفية و ذلك بواسطة قطنة مشبعة بالكحول مشتعلة او مشعل غازي بحيث توضع ملاصقة لفوهة الحنفية و يتم حرقها لمدة ٣٠ ثانية.
- ١-١-٣ فتح الحنفية مرة أخرى لفترة دقيقة إلى دقيقتين ثم تؤخذ العينة من تيار معتدل مع تجنب حدوث رذاذ.
- ١-١-٤ عند اخذ العينة يجب الحفاظ على بقاء العبوة مغلقة حتى لحظة اخذ العينة كما و يجب نزع الغطاء مع مراعاة عدم ملامسة سطح الغطاء الداخلي و فوهة الزجاج لاي شيء اخر سوى ماء الفحص و يشترط عند اخذ العينة ان لا يكون الوعاء مملوء تماما.
- ١-١-٥ تكون العبوة معقمة من الزجاج المستادل و مغطاة ببلاستيك مناسب و قابلة للتعقيم و سعتها لا تقل عن ٢٥٠ مليلتر.
- ١-١-٦ يتم تدوين رقم العينة و مصدرها و نسبة الكلورين.
- ١-١-٧ يتم قياس فائض الكلورين بعد فتح الحنفية لفترة دقيقة إلى دقيقتين.
- ١-١-٨ في حالة اخذ العينات من محطات التحلية (معالجة المياه) فلا يتم قياس فائض الكلورين لانها تكون صفر إلا في حالة الشك.

٢-١ عينات كيماوية

- ١-٢-١ تتبع نفس الطرق المستعملة لأخذ عينات الفحص الجرثومي غير انه ليس من الضروري تعقيم الحنفية.
- ٢-٢-١ يجب غسل الوعاء عدة مرات بماء المصدر قبل اخذ العينة ثم يتم اخذ العينة و تملأ تماما.

١-٢-٣ حجم العينة المأخوذة لا تقل عن ٥٠٠ مليلتر (العبوة المخصصة للفحص الكيماوي ٥٠٠ مليلتر مصنوع من الزجاج المستادل الشفاف المزود بغطاء من البلاستيك قابل للتعقيم).

٢. العينات من مياه جاربية:

- ١-٢ يفضل اخذ العينة من وسط المجرى و اذا تعذر ذلك تؤخذ من احد الجوانب مع مراعاة تجنب مناطق ركود المياه.
- ٢-٢ تغطس الزجاجات تحت سطح الماء و فوهتها إلى أسفل.
- ٣-٢ يفتح الغطاء و تقلب إلى أعلى بحيث تكون فوهتها باتجاه معاكس لجريان التيار المائي أو تسحب إلى الأمام أفقياً في حالة عدم وجود تيار قوي ثم تؤخذ العينة.
- ٤-٢ تغلق الزجاجات تحت سطح الماء مباشرة.

٣. العينات من برك السباحة:

- ١-٣ يقاس فائض الكلورين من الجهات المختلفة للبركة و يؤخذ المعدل العام لهذه القياسات كنسبة لفائض الكلورين في الماء.
- ٢-٣ يتم اخذ العينات بطريقة الغرف من الموقع الاقل نسبة لفائض الكلورين و يمكن اخذها من اعماق مختلفة للبركة بواسطة المنقذ.
- ٣-٣ يجب فتح العبوة بعد ازالة الرقائق المعدنية (القصدير) تحت سطح الماء و اغلقها تحت سطح الماء ثم اعادة التصدير فوراً.
- ٤-٣ يتم تدوين رقم العينة و مصدرها و الفحص المطلوب ونسبة الكلورين على العبوة.

٤. العينات من المشروبات الغازية و المياه المعدنية

- ١-٤ يتم اخذ العينة بشكل عشوائي أما من المستودعات (او من المصانع اذا كانت ضمن حدود امانة عمان الكبرى او من اماكن البيع).
- ٢-٤ تؤخذ عينات جرثومي و كيماوي حسب الكمية الموجودة و تواريخ الانتاج و الاحجام المتوفرة.
- ٣-٤ كتابة قسيمة للفحص الجرثومي او الكيماوي لكل عينة موضحاً عليها رقمها و مصدرها و تاريخ اخذ العينة و تاريخ الإنتاج و تاريخ الانتهاء.
- ٤-٤ تكتب القسائم على قسائم عينات المواد الغذائية.

ب- طريقة حفظ العينات و نقلها و تسليمها:

- توضع العينات في ثلاجة حفظ العينات الميدانية مع مراعاة الالتزام بتعليمات استلام العينات (WI 11-1)
- تنقل بواسطة سيارات الامانة و تسلم وحدة الاستلام و الترميز مع القسائم المخبرية الخاصة لكل عينة

ج - تسليم العينات:

- ج-١ يتم تسليم العينات التي تم جلبها مع القسائم إلى وحدة الاستلام و الترميز لتسير حسب آلية عمل وحدة الاستلام و الترميز P-11-1
- ج-٢ يقوم كاتب في المنطقة بتسجيل العينات التي تم جلبها في سجل العينات FP6-13 من واقع دفتر إيصالات العينات FP6-3 و إدخالها في الحاسوب .

ج-٣ يتم استلام قسائم الفحص المخبري حسب آلية الفحص في المختبر (الكيمائي أو الجرثومي) P-10-2/3  
 ج-٤ بناء على الرأي الفني لرئيس قسم المختبرات وبعد اعتماده من قبل المدير، يتم اتخاذ القرار من قبل رئيس قسم الرقابة الصحية و المهنية ويكون على النحو التالي:

ج-٤-١ إذا كانت العينة مطابقة للشروط يقوم رئيس القسم بالشرح على القسيمة المخبرية للحفاظ ويتم تحويلها إلى الكاتب لتسديدها في السجلات ثم تحفظ.

ج-٤-٢ في حال أن تكون العينة غير مطابقة او غير صالحة تكون كالآتي:

١. عينة التحضير اليومي:

١-١ الفحص الجرثومي

نوع العينة	الجراثيم	غير مطابق للتعليمات	غير صالح للاكل
الاغذية الجاهزة للاكل و ليس لها مواصفة	البكتيريا الهوائية (CA)	* ٥١٠×١ ** ٧١٠×١	—
	E.Coli	٢١٠×١	وجود الاشريكية الممرضة
	Staphylococci Coagulase+ve	٣١٠×١	٤١٠×١
	Clostridium Perfinges	٣١٠×١	٤١٠×١
	Bacillus Cereus	٣١٠×١	٤١٠×١
	Vibro Parahaemolyticus	٢١٠×١	٤١٠×١
	Campylobacter spp	—	ايجابي
	Salmonella spp	—	ايجابي
	E.Coli O157	—	ايجابي
	Listeria Monocytogenes	اقل من ٢١٠	٢١٠×١
العينات الاغذية الجاهزة للاكل و لها مواصفة	تفحص حسب المواصفة و النتيجة غير مطابقة للمواصفة		

و يكون الاجراء كالاتي:

الاجراء	الدلالة	الحمل الميكروبي	مستوى جودة وملائمة الأغذية للاستهلاك البشري
- لا حاجة لاتخاذ إجراءات	غذاء مطابق لمعايير سلامة الغذاء	منخفض	عالي
- تقديم المشورة و الإرشاد - التحرى عن سلامة الممارسات الصحية خلال تحضير وتداول وحفظ الأغذية في المؤسسة الغذائية	احتمالية وجود سلبيات تتعلق بالممارسات الصحية خلال تحضير وتداول وحفظ الأغذية	ضمن الحدود المقبولة	مقبول
- تقديم المشورة و الإرشاد. - التحرى عن سلامة الممارسات الصحية خلال تحضير وتداول وحفظ الأغذية في المؤسسة الغذائية. - اتخاذ التدابير اللازمة لتصويب الوضع في المؤسسة توجيه إنذار بالسلبيات. - اخذ عينات تأكيدية خلال اسبوعين من ضمنها عينات من مواد غذائية أخرى تنتجها المؤسسة الغذائية بعد تصويب الوضع. - اطلاق المادة الغذائية التي تمثلها العينة المخالفة إن وجدت مع توجيه مذكرة تبليغ. - تحويل المؤسسة الغذائية للمحكمة في حال كانت نتائج العينات التأكيدية غير مقبولة.	تدني مستوى الممارسات الصحية خلال تحضير وتداول وحفظ الأغذية	أعلى من الحدود المقبولة	غير مقبول (غير مطابق للتعليمات او المواصفات)
- تقديم المشورة و الإرشاد - توجيه مخالفة بالسلبيات. - منع تداول الأغذية في الأسواق والتعميم عنها حيث يلزم التحقق من قيام المؤسسة الغذائية بسحب تلك الأغذية من الأسواق. - إجراء تقييم صحي جديد للمؤسسة. - الايقاف عن العمل او الإغلاق لحين تصويب الوضع. - التحويل الى المحكمة لتداول غذاء ضار بالصحة.	قد تشكل ضرراً أو خطراً على صحة المستهلك	مرتفع جداً	حرج (غير صالحة)

ب- يتم جلب العينة مرة أخرى خلال أسبوعين فإذا كانت مطابقة تسير حسب البند (ج-٤-١)، وإذا كانت العينة غير مطابقة للفحص الكيماوي يتم توجيه مذكرة تبليغ وتأخذ مسار المخالفات 1-06-PM، أما إذا كانت العينة غير مطابقة للفحص الجرثومي فيحتمل ما يلي:

ب-١ إذا لوحظ انخفاض في العدد الكلي للكوليفورم أو البكتيريا الهوائية عن العينة السابقة يتم توجيه إرشادات لصاحب العلاقة بعد تقييم الوضع الصحي للمحل و اتخاذ الإجراء المناسب.

ب-٢ إذا لوحظ ارتفاع في العدد الكلي للكوليفورم أو البكتيريا الهوائية عن العينة السابقة يتم تقييم مكان الإعداد من الناحية الصحية و يتم توجيه مذكرة تبليغ لصاحب العلاقة وتأخذ مسار المخالفات M-06-1 .

ب-٣ إذا لوحظ ثبات في العدد الكلي للكوليفورم أو البكتيريا الهوائية عن العينة السابقة يتم تقييم مكان الإعداد من الناحية الصحية و اتخاذ الاجراء المناسب.

ب-٤ في حال كانت عدم مطابقة للخمائر و الاعفان يتم اعطاء إرشادات لصاحب العلاقة و توجيه إنذار لصاحب العلاقة. يتم جلب العينة مرة أخرى خلال أسبوعين فإذا كانت مطابقة تسير حسب البند (ج-٤-١)، وإذا كانت العينة غير مطابقة للمرة الثانية يتم توجيه مذكرة تبليغ وتأخذ مسار المخالفات PM-06-1.

ملاحظة: المقصود بالارتفاع أو الانخفاض هو ارتفاع أو انخفاض في الأس.

#### ٢-١ الفحص الكيماوي:

- الاغذية الجاهزة للاكل و ليس لها مواصفة يكون الرأي الفني غير صالحة:  
يتم توجيه مذكرة تبليغ وتأخذ مسار المخالفات PM-06-1 و يتم جلب العينة مرة أخرى خلال أسبوعين فإذا كانت صالحة تسير حسب البند (ج-٤-١)، وإذا كانت العينة غير صالحة يتم إجراء تقييم صحي جديد للمؤسسة وفي حال كان الوضع الصحي غير مطابق يتم إيقاف المؤسسة عن العمل او الإغلاق لحين تصويب الوضع.
- الاغذية الجاهزة للاكل و لها مواصفة يكون الرأي الفني غير مطابقة للمواصفة و تعامل معاملة العينة الارشالية.

٣-١ في حال كانت العينة موصوفة وصفا كاذبا:

إذا كانت العينة تعد داخل المحل فإنه يتم توجيه إنذار بعدم تداول المادة و يعاد جلب العينة مرة أخرى، فإذا كانت موصوفة وصفا كاذبا يتم توجيه مذكرة تبليغ لصاحب العلاقة وتسير مسار المخالفات حسب المخطط PM-06-1.

#### ٢. العينة إرسالية:

الرأي الفني	الاجراء
غير مطابقة للمواصفة	١. يتم الحجز التحفظي على الكمية وحسب النموذج (FP6-14) لحين ظهور النتائج
	٢. بأخذ عينة موسعه للتأكد من النتيجة
	٣. العينة غير مطابقة يتم توجيه مخالفة لصاحب العلاقة والطلب منه بضرورة مراجعة الدائرة للتقدم بطلب إتلاف من أجل السير في عملية إتلاف المادة حسب المخطط PM-07-1
	٤. و في حال كانت العينة مطابقة تسير حسب البند (ج-٤-١) بالإضافة إلى فك الحجز التحفظي
	٥. ملاحظة: عند إحضار عينة مُحكمة الإغلاق من محل بيع تجزئة (مثل الحليب ومشتقاته) فيتم معاملة العينة إذا كانت غير مطابقة على إنها إرسالية

الرأي الفني	الاجراء
العينة غير صالحة	١. توجيه مذكرة جلب لصاحب العلاقة وتسير مسار المخالفات حسب المخطط PM-06-1
	٢. يتم حجز التحفظي على الكمية بنموذج رقم (FP6-14) لحين ظهور النتائج
	٣. أخذ عينة موسعه للتأكد من النتيجة في حال كانت العينة مطابقة تسير حسب البند (ج-٤-١) بالإضافة إلى فك الحجز التحفظي
	٤. وفي حال كانت العينة غير صالحة يتم الطلب من صاحب العلاقة بضرورة مراجعة الدائرة لتقديم طلب إتلاف من أجل السير في عملية إتلاف المادة حسب المخطط PM-07-1 ، أو إحضار طلب إعادة تصدير معتمد وموقع من المؤسسة العامة للغذاء و الدواء
	ملاحظة: في حال يتم إنتاج العينة في المحل يتم إيقاف المحل عن العمل لتلافي السلبيات، وفي حال كانت العينة غير منتجة في المحل يتم إيقافه عن بيع الصنف المخالف لحين تلافي السلبيات (عند تكرار رسوب العينة)

### ٣. عينات المياه

النتيجة	نوع العينة	الاجراء
غير مطابقة للمواصفة	المؤسسة لبيع وتحتلية المياه	يتم إعطاء صاحب العلاقة إرشادات صحية
		توجيه إنذار لصاحب العلاقة بعدم البيع لحين تلافي السلبيات الموجودة وظهور نتائج العينات التي سيتم أخذها لاحقاً
		جلب عينتين في يومين متتاليين لإعادة الفحص لنفس الخاصية غير المطابقة في مدة أقصاها ١٤ يوم من تاريخ وصول القسيمة إلى القسم
		وفي حال كانت نتائج إحدى العينتين غير مطابقة يتم إعطاء صاحب العلاقة مذكرة تبليغ وتسير حسب مسار المخالفات PM- 06-1 و إيقافه عن العمل.لحين ظهور نتائج مخبرية سليمة (جلب عينة روتين)
		ملاحظة: إذا تم الشك باستخدام الكلورين لتعقيم المياه يتم فحص الكلورين، و في حال تم التأكد من استخدامه ينذر بعدم البيع و بعدم استخدام الكلورين لتعقيم المياه، و يعاد فحص الكلورين مرة أخرى خلال مدة لا تزيد عن ١٤ يوم وإذا تبين انه يستخدم الكلورين في التعقيم يتم توجيه مذكرة تبليغ ويوقف عن العمل
	المؤسسة تستخدم المياه في صناعتها.	يتم إعطاء صاحب العلاقة إرشادات صحية
		يتم توجيه إنذار لصاحب العلاقة بضرورة تنظيف وتعقيم الخزان
		جلب عينة واحدة بعد التعقيم لإعادة الفحص لنفس الخاصية الغير مطابقة في مدة أقصاها ١٤ يوم من تاريخ وصول القسيمة إلى القسم



النتيجة	نوع العينة	الاجراء
		<p>حال كانت النتيجة غير مطابقة يتم إعطاء صاحب العلاقة مذكرة تبليغ وتسير حسب مسار المخالفات 1-06-PM يتم ايقافه عن العمل. لحين ظهور نتائج مخبرية سليمة (جلب عينة روتين)</p>
		<p>وفي حال كانت نتيجة الفحص مطابقة تأخذ مسار البند (ج-٤-١)</p>
		<p>يتم حجز المنتج الذي يحمل نفس تاريخ الإنتاج أو رقم التشغيل جزا تحفظيا و يتم جلب عينات موسعة إن أمكن.</p>
	العينة مياه معبأة أو مشروبات أو مياه معدنية	<p>حال كانت العينة غير مطابقة يتم توجيه مخالفة لصاحب العلاقة والطلب منه بضرورة مراجعة الدائرة للتقدم بطلب إتلاف من أجل السير في عملية إتلاف المادة حسب المخطط 1-07-PM او احضار طلب اعادة تصدير موقع ومعتمد من المؤسسة العامة للغذاء والدواء.</p>
		<p>نتيجة العينات مطابقة تسير حسب البند (ج-٤-١) بالإضافة إلى فك الحجز التحفظي.</p>
		<p>إذا لم يتم العثور على نفس المنتج و كانت نسبة العينات الغير مطابقة صغيرة يتم توجيه انذار خطي لتلافي السليبيات مستقبلا.</p>
		<p>يتم توجيه إنذار لصاحب العلاقة بعدم استخدام البركة لحين ظهور نتائج مخبرية مطابقة و يعطى إرشادات .</p>
	عينة مياه برك السياحة	<p>ويعاد جلب عينة أخرى لفحص نفس الخاصية الغير مطابقة ,وفي حال كانت العينة غير مطابقة يتم توجيه مذكرة جلب لصاحب العلاقة و ايقافه عن العمل. لحين ظهور نتائج مخبرية سليمة (جلب عينة روتين)</p>
		<p>ملاحظة: في حال عدم الالتزام بنسبة الكلورين (ارتفاع أو انخفاض أو عدم وجوده): يتم إعطاء صاحب العلاقة إنذار خطي بضرورة الالتزام بنسبة الكلورين حسب الحدود المسموح بها في المواصفة, و عدم استخدام البركة ,و يعاد فحص الكلورين بعد انتهاء مدة الإنذار ,و إذا كانت نتيجة الإعادة غير مطابقة للحدود المسموح بها يتم توجيه مذكرة جلب إلى صاحب العلاقة. ويوقف عن العمل لحين ظهور نتائج مخبرية سليمة (جلب عينة روتين)</p>
	العينة مياه آبار أو خزانات عامة	<p>يتم إعطاءه إرشادات و يتم إعادة عينتين تأكيديتين. فإذا كانت نتيجة عينة واحدة او كلتيهما غير مطابقة يتم مخاطبة سلطة المياه</p>
	العينة مياه آبار خاصة	<p>يتم إعطاء صاحب العلاقة إرشادات صحية</p>
		<p>و توجيه إنذار بعدم الضخ لحين تصويب الأوضاع</p>

النتيجة	نوع العينة	الاجراء
	العينة مشروبات تحضير يدوي	و يتم إعادة عينتين تأكيديتين فإذا كانت لنتيجة عينة واحدة او كليهما غير مطابقة يتم توجيهه مذكرة جلب لصاحب العلاقة وايقافه عن العمل و مخاطبة سلطة المياه
		يتم توجيه إنذار لصاحب العلاقة بضرورة تنظيف وتعقيم الخزان
		جلب عينة لإعادة الفحص لنفس الخاصية الغير مطابقة في مدة أقصاها ١٤ يوم من تاريخ وصول القسيمة إلى القسم وفي حال كانت نتيجة الفحص مطابقة تأخذ مسار البند (ج-٤-١)، وفي حال كانت النتيجة غير مطابقة يتم إعطاء صاحب العلاقة مذكرة تبليغ وتسير حسب مسار المخالفات PM-06-1 ويتم ايقافه عن العمل. لحين ظهور نتائج مخبرية سليمة (جلب عينة روتين).
العينة غير صالحة	عينات المياه	توجيه مذكرة جلب لصاحب العلاقة وتسير مسار مذكرة تبليغ حسب المخطط PM-06-1. ويتم اتلافها ميدانيا اذا كانت الكمية صغيرة
		يتم الحجز التحفظي على الكمية بنموذج رقم (FP6-14). اذا كانت الكمية كبيرة
		بأخذ عينة موسعه للتأكد من النتيجة في حال كانت العينة مطابقة تسير حسب البند (ج-٤-١) بالإضافة إلى فك الحجز التحفظي
		وفي حال كانت العينة غير صالحة يتم الطلب من صاحب العلاقة بضرورة مراجعة الدائرة لتقدم بطلب إتلاف من أجل السير في عملية إتلاف المادة حسب المخطط PM-07-1 ، أو إحضار طلب إعادة تصدير موقع ومعتمد من المؤسسة العامة للغذاء و الدواء
		أما إذا كانت لا تحضر داخل المحل يتم توجيه إنذار بعدم تداول المادة و حجز المادة واخذ عينة موسعة إن أمكن خلال أسبوعين فإذا كانت العينة مطابقة تسير حسب البند (ج-٤-١) بالإضافة إلى فك الحجز التحفظي. وفي حال كانت العينة موصفا وصفا كاذبا يتم الطلب من صاحب العلاقة بضرورة مراجعة الدائرة لتقدم طلب إتلاف من أجل السير في عملية إتلاف المادة حسب المخطط PM-07-1 ، أو إحضار طلب إعادة تصدير معتمد وموقع من المؤسسة العامة للغذاء و الدواء.

ج-٤-٣ في حال كان العينة غير صالحة للفحص؛ بسبب إضافة مادة على العينة للحصول على نتائج مطابقة مثل: الملح او الخل و غيرها، او عدم الالتزام المراقب بتعليمات جلب العينات الخاصة بشعبة ادخال العينات، يتم إعادة جلب العينة مرة أخرى مع احتساب عدم صلاحية العينة للفحص نقطة ضعف في تقييم المراقب.

## ١١- تقرير كشف صحي

			التاريخ : / / ٢٠١٠		اليوم:	
العنوان			اسم صاحب المحل	المهنة (اضافة مهنة ,مطابقة المهنة )	رقم الرخصة (تجديدها)	الاسم التجاري
قطعة	بناية/طابق	شارع				
مالك البناء		حوض				

### البناء

	<input type="checkbox"/> بلاط صيني	<input type="checkbox"/> غير مدهون	<input type="checkbox"/> مدهون	السقف
	<input type="checkbox"/> بلاط صيني	<input type="checkbox"/> غير مدهون	<input type="checkbox"/> مدهون	الجران
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> اسمنتي	<input type="checkbox"/> بلاط	الارضيات
	<input type="checkbox"/> سيئة	<input type="checkbox"/> مقبولة	<input type="checkbox"/> جيدة	الاتارة
	<input type="checkbox"/> سيئة	<input type="checkbox"/> مقبولة	<input type="checkbox"/> جيدة	التهوية
	<input type="checkbox"/> المساحة:	<input type="checkbox"/> غير كافية	<input type="checkbox"/> كافية	المساحة
	<input type="checkbox"/> المساحة:	<input type="checkbox"/> غير مطابقة	<input type="checkbox"/> مطابقة	الارتداد المستقل
	<input type="checkbox"/> المساحة:	<input type="checkbox"/> غير مطابقة	<input type="checkbox"/> مطابقة	مساحة الاعلان

### خاص بالامور الصحية سلامة عامة

مخرج طوارئ		صندوق إسعاف أولي		الطفايات		توفر متطلبات السلامة العامة
<input type="checkbox"/> غير متوفر	<input type="checkbox"/> متوفر	<input type="checkbox"/> غير متوفر	<input type="checkbox"/> متوفر	<input type="checkbox"/> غير متوفرة	<input type="checkbox"/> متوفرة	
		<input type="checkbox"/> غير صحية		<input type="checkbox"/> صحية		بيئة العمل

### خاص بالمؤسسات الغذائية دورة المياه

<input type="checkbox"/> غير متوفر	<input type="checkbox"/> متوفر و غير صحي	<input type="checkbox"/> متوفر	الحمام
	<input type="checkbox"/> غير متوفرة	<input type="checkbox"/> متوفرة	المغاسل
	<input type="checkbox"/> غير متوفرة	<input type="checkbox"/> متوفرة	مجلى
	<input type="checkbox"/> غير متوفر	<input type="checkbox"/> متوفر	مصدر ماء ساخن

## الإعداد و التحضير

<input type="checkbox"/> غير متوفر	<input type="checkbox"/> متوفر و غير صحي	<input type="checkbox"/> صحي و جيد	مكان الاعداد و التحضير
	<input type="checkbox"/> غير متوفرة	<input type="checkbox"/> متوفرة	الألات و الادوات المستخدمة في التحضير
<input type="checkbox"/> غير متوفرة	<input type="checkbox"/> متوفرة و غير كافية	<input type="checkbox"/> متوفرة و كافية	ثلاجات الحفظ
	<input type="checkbox"/> غير منفصل	<input type="checkbox"/> منفصل	مكان العرض
<input type="checkbox"/> غير متوفر	<input type="checkbox"/> متوفر و غير صحي	<input type="checkbox"/> متوفر و صحي	مكان التخزين

## العمال

<input type="checkbox"/> غير متوفرة	<input type="checkbox"/> متوفرة	البطاقة الصحية
<input type="checkbox"/> غير متوفرة	<input type="checkbox"/> متوفرة	مراييل العمال
<input type="checkbox"/> غير متوفرة	<input type="checkbox"/> متوفرة	غرفة غيار الملابس
<input type="checkbox"/> غير متوفرة	<input type="checkbox"/> متوفرة	خزائن ملابس للعمال

## خاص بالقسم الصحي

اسم المفتش / المراقب:	رقم الملف:	التوقيع:
الاجراء المتخذ		
اسم مدخل الحاسوب:	تاريخ الادخال:	٢٠١٠ / /
اسم الطبيب:	التوقيع:	

ملاحظة: يملأ هذا النموذج ل: ١. محلات الترخيص اول مرة بشكل خاص و الروتين بشكل عام.

## ١٢ - خطة وانجازات القسم الشهرية

شهر /

المنطقة: \_\_\_\_\_

الاعمال المخطط لها (تعباً في بداية الشهر)						
الرقم	العمل المخطط له	المسؤولية	انجز	لم ينجز	نسبة الانجاز	ملاحظات
١						
٢						
٣						
٤						
٥						

اعتماد رئيس القسم: \_\_\_\_\_

الاعمال المنجزة (تعباً في نهاية الشهر)						
الرقم	العمل المنجز	العدد	نسبة الانجاز	نسبة الانحراف	نسبة الانحراف	رقم الاجراء التصحيحي (ان وجد)
١						
٢						
٣						
٤						
٥						

اعتماد رئيس القسم: \_\_\_\_\_

مشروعات مدير المنطقة (في نهاية الشهر)

نسخة غير مضبوطة

اعتماد مدير المنطقة













# ١٥ - ضبط إغلاق تحفظي

ضبط إغلاق تحفظي

أمانة  
عمان الكبرى  
دائرة الرقابة  
الصحية والمهنية



منطقة: \_\_\_\_\_

في هذا اليوم \_\_\_\_\_ الموافق / / \_\_\_\_\_ وحوالي الساعة \_\_\_\_\_  
وبعد التفتيش على محل السيد / \_\_\_\_\_  
والذي يعمل بمهنة \_\_\_\_\_ ورقم رخصة المحل \_\_\_\_\_  
والواقع في \_\_\_\_\_

وجد أن الوضع الصحي في داخل المحل يشكل خطراً بالغاً على الصحة العامة . مخالفاً بذلك نظام مراقبة الأسواق العامة والحرف والصناعات داخل أمانة عمان لسنة ١٩٦١ ، المادة ٨ .

وبناءً عليه تم إغلاق المحل إغلاقاً تحفظياً بالشمع الأحمر بعد أخذ الإحتياطات اللازمة .  
وعلى صاحب العلاقة عدم فتح المحل أو إزالة الشمع الأحمر إلا بعد أخذ موافقة الجهة التي قامت  
بالإغلاق وتحت طائلة المسؤولية .  
أسباب الإغلاق:

-١

-٢

-٣

-٤

-٥

-٦

مراقب الصحة

مراقب الصحة

اسم وتوقيع المسؤول في المحل

سنة غير مضبوطة



## ١٦ - ضبط إيقاف عن العمل

ضبط إيقاف عن العمل

منطقة

أمانة  
عمان الكبرى  
دائرة الرقابة  
الصحية والمهنية



في هذا اليوم الموافق / / وحوالي الساعة وبعد التفيش على محل السيد

والذي يعمل بمهنة ورقم رخصة المحل

والواقع في وبعد توجيه مذكرة الجلب رقم ( )  
يجب عليكم عدم ممارسة المهنة داخل المؤسسة الا بعد تلافي السليبات التالية  
السليبات الموجودة :

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-
- ٥-
- ٦-
- ٧-
- ٨-
- ٩-
- ١٠-
- ١١-

وبناء على ما سبق لا يتم ممارسة المهنة الا بعد تلافي السليبات بشكل كامل  
ولمدة ( ) والا سوف يتم اتخاذ الاجراءات القانونية المناسبة

مراقب الصحة

مراقب الصحة

اسم و توقيع المسؤول في المحل

نسخة غير مضبوطة



## ١٧ - ضبط حجز تحفظي

### ضبط حجز تحفظي



منطقة : \_\_\_\_\_  
اليوم \_\_\_\_\_  
التاريخ \_\_\_\_\_

أثناء الجولة التفتيشية لمراقبي الصحة في \_\_\_\_\_ تم الكشف  
على محل السيد / السادة \_\_\_\_\_  
والذي يتعاطى مهنة ( \_\_\_\_\_ ) ورقم الرخصة ( \_\_\_\_\_ ) والواقع في :

تم ضبط المواد الغذائية التالية والمشكوك في صلاحيتها  
للإستهلاك البشري ، حيث تم حجزها تحفظيا ، وعلى صاحبها عدم التصرف بأي جزء منها إلا  
بعد أخذ موافقة الجهة التي قامت بالحجز وتحت طائلة المسؤولية

الرقم	المادة	الماركة	المنشأ	سبب الحجز	تاريخ الإنتاج	تاريخ الإنتهاء	رقم التشغيل	الكمية

وقد تم هذا الحجز حسب الأصول بموافقة المسؤول في المحل.

مراقب الصحة

مراقب الصحة

اسم وتوقيع المسؤول في المحل

ملاحظة : يرجى مراجعة الجهة المختصة والتي قامت بالحجز خلال أقل من اسبوع من تاريخ  
الحجز لاستكمال باقي الإجراءات .





# ١٨ - طلب إعادة فتح



المملكة الأردنية الهاشمية  
أمانة عمان الكبرى  
مكتب إرشاد المواطن



وزارة الزراعة والري  
وزارة الصحة  
البريد الإلكتروني: عمان@عمان.gov.jo



نموذج المواثيق الصحية

دارة صحة المجتمع  
دارة مكافحة ناقلات الامراض  
دارة البيئة والنظافة العامة

معالي امين عمان الأكرم ...

المستلم:

المنطقة	اسم الشارع	رقم هاتف	برقم الفاكس أو البريد الالكتروني
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
رقم القطعة	رقم واسم الحوض	رقم اللوحة	الحي
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

المطلوب : أرجو التكرم بالموافقة على طلبي المشار إليه أدناه بعلامة (X) والتي على استعادتي لتقديم مايلزم منسب منسبي من وثائق ومستندات ودفع أية رسوم مستحقة.

ملاحظات: نتائج الاعتراض

ملائمة صحة المجتمع:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | ١. ترخيص سيارة بيع متقلة                           |
| <input type="checkbox"/> | ٢. فحص ( مياه / مواد غذائية )                      |
| <input type="checkbox"/> | ٣. إزالة مكرهه صحية                                |
| <input type="checkbox"/> | ٤. اطلاق مواد غذائية                               |
| <input type="checkbox"/> | ٥. اعادة توصيل مياه                                |
| <input type="checkbox"/> | ٦. شكوى على وجود (أطعمة فاسدة / تلوث مياه)         |
| <input type="checkbox"/> | ٧. فتح محل مغلق من قبل (الأمانة / المحكمة / اخافض) |

دارة مكافحة ناقلات الامراض:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | ١. شراء مبيدات لمكافحة الحشرات والقوارض              |
| <input type="checkbox"/> | ٢. حجز حيوان مزعج                                    |
| <input type="checkbox"/> | ٣. مكافحة (الحشرات / القوارض / الكلاب والقطط الضالة) |

دارة البيئة والنظافة العامة:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | ١. (وضع / نقل) حاوية من موقعها الحالي الى موقع آخر |
| <input type="checkbox"/> | ٢. اعتراض على تقدير قيمة نقل وطمر النفايات         |

أية أمور أخرى:

التوقيع:

التاريخ: / /

QF-13-11:REV A



# ١٩ - طلب ترخيص لأول مرة

نسخة ٢٠١٩ رقم ١٩

نموذج رقم (١)  
معفي من رسوم طوابع الواردات



طلب رخصة مهنة / خدمات مكاتب مهنية  
منطقة

معالي أمين عمان

عملاً بأحكام المادة (٦) من قانون رخص المهنة لمدينة عمان (رقم ٢٠ لسنة ١٩٨٥) وعملاً  
بأحكام المادة (٤) من قانون رسوم خدمات المكاتب المهنية لمدينة عمان (رقم ٧ لسنة ١٩٧٧)  
أرجو التكرم بإعطائي رخصة وفق البيانات التالية.

- ١ اسم صاحب الترخيص: \_\_\_\_\_ الرقم الوطني للمنسأة: \_\_\_\_\_
- ٢ عنوان المحل: \_\_\_\_\_ رقم الهاتف: ارضي ( )
- ٣ نوع المهنة بالتفصيل (الرخصة المهنية): \_\_\_\_\_
- عنوان البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_ خلوي ( )
- ٤ رقم المبنى واسم الشارع: \_\_\_\_\_ مساحة المحل (م<sup>٢</sup>)
- ٥ مساحة اللافتة الاعلانية: (م<sup>٢</sup>)
- ٦ رقم القطعة ( ) اسم ورقم الحوض ( ) اسم الحظي ( ) الموقع في الطابق ( )
- ٧ استعمال وتنظيم القطعة: \_\_\_\_\_
- ٨ اسم مالك البناء: \_\_\_\_\_
- ٩ الفروع الأخرى:  
(أ) الموقع: \_\_\_\_\_  
(ب) الموقع: \_\_\_\_\_
- ١٠ أسماء الشركاء (إن وجد):  
(أ) \_\_\_\_\_  
(ب) \_\_\_\_\_  
(ج) \_\_\_\_\_  
(د) \_\_\_\_\_  
(هـ) \_\_\_\_\_

اسم وتوقيع صاحب الترخيص

تاريخ تقديم الطلب / /

١١ الوثائق اللازمة إرفاقها:

- (أ) إذن التشغيل / رخصة بناء / إنيات قدم البناء (حسب الحال).
- (ب) مخطط موقع تنطوي حديث.
- (ج) تسجيل وزارة الصناعة والتجارة / الجهات المعنية الأخرى / بعد الموافقة النهائية على الطلب
- (د) الإنتساب لفرقة تجارة أو صناعة عمان (حسب الحال) / بعد الموافقة النهائية على الطلب.
- (هـ) عقد إيجار مصدق (أجير المالك) / بعد الموافقة النهائية على الطلب / أو سند الملكية للمالك.
- (و) \_\_\_\_\_
- (ز) \_\_\_\_\_

وثائق  
بما يخص طبيعة  
المهنة المطلوبة

PMF - 1v Rev.a



## ٢٠ - قسيمة مخبرية ١

### تقرير الفحص الجرثومي لعينات المياه

مرسل العينة ..... ١. دائرة الرقابة الصحية والمهنية  
 اسم المنطقة: ..... اسم العميل: .....  
 رقم العينة: ..... عنوان العميل: .....  
 نوع العينة: ..... ماركتها: .....  
 الوزن: ..... الكميات المحجوزة: ..... تاريخ الانتاج: ..... تاريخ الانتهاء: .....  
 اسباب اخذ العينة:  روتين  اعادة  شك  شكوى

٢. العينات الخاصة: رقم الوصل المالي: ..... رقم سجل العينات: .....

توقيع ر. وحدة الاستلام والتميز: ..... التاريخ: .....  
 تاريخ استلام العينة: ..... تاريخ التحليل: .....

الفحص الحسي: .....

### النتائج:

رقم المواصفة/سنة	إشتراطات المواصفة	نسبة الإرتياب (±)	نتائج الفحوصات	طريقة الإختبار	الفحص الجرثومي
	> ١ ا الأكثر إحتمالا/١٠٠ مل			ISO٩٣٠٨- ٢:١٩٩٠	عصيات القولون الكلبية عصيات القولون المقاومة للحرارة الإشريكية القولونية
	تخلو			Standard Method for the examina- tion of Water and Wastewa- ter22ed	الخمائر الفطريات
	تخلو				الأعفان
	> ١ ا الأكثر إحتمالا/١٠٠ مل				البكتيريا الزائفة الجزارية
					فحوصات اخرى

التاريخ: ..... توقيع الفاحص: ..... توقيع المدقق: ..... توقيع رئيس الشعبة: .....  
 النتائج المذكورة ممثلة فقط للعينة الواردة للمختبر .  
 تم جلب العينة بواسطة العميل .  
 الرأي الفني عند الحاجة: .....

اسم وتوقيع مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية: ..... التاريخ: .....

اسم وتوقيع مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية



## ٢١ - قسيمة مخبرية ٢

### تقرير الفحص الكيماوي لعينات المياه

مرسل العينة ..... دائرة الرقابة الصحية والمهنية ..... اسم المنطقة: ..... رقم العينة: .....

اسم العميل: ..... عنوان العميل: ..... رمز العينة: ..... عدد العينات: .....

نوع العينة: ..... ماركتها: ..... تاريخ الإنتاج: ..... تاريخ الانتهاء: .....

الوزن: ..... الكميات المحجوزة: ..... تاريخ التحليل: ..... اسباب اخذ العينة: .....

روتين  اعادة  شك  شكوى

العينات الخاصة: رقم الوصل المالي: ..... رقم سجل العينات: .....

توقيع ر. وحدة الاستلام والترميز: ..... التاريخ: .....

تاريخ استلام العينة: .....

تاريخ التحليل: .....

الفحص الحسي: .....

.....

.....

### النتائج :

رقم المواصفة	إشترطات المواصفة	نسبة الإرتياب (±)	نتائج الفحوصات	طريقة الإختبار	الفحص الكيماوي
				STANDARD METHODS OF THE EXAMINATION OF WATER & WASTE WATER .22 Ed	الكلورايد (CL-) mg/L
					العكارة (Turbidity) NTU
					الكبريتات (SO4) mg/L
					الاملاح الذائبة الكلية (TDS) mg/L
					الاس الهيدروجيني (PH)
					العسر الكلي (TH) mg/L
				Merck- in house	النترات (NO3) mg/L
					الحديد (Fe) mg/L
					الكروم (Cr) mg/L

اسم وتوقيع رئيس الشعبة

اسم وتوقيع المدقق

التاريخ

.....

.....

/ /

تم جلب العينة بواسطة العميل .

النتائج المذكورة ممثلة للعينة الواردة للمختبر .

الرأي الفني عند الحاجة: .....

.....

التاريخ: ..... اسم وتوقيع رئيس قسم المختبرات

اسم وتوقيع مدير دائرة الرقابة الصحية والمهنية





## ٢٢ - كشف استلام عينة

فحص مشترك  
كيماوي و جرثومي

المملكة الأردنية الهاشمية  
أمانة عمان الكبرى  
دائرة صحة المجتمع

رقم ١٠٢٩

نوع العينة : ..... ماركتها : ..... مكان التصنيع : ..... الوزن : .....  
تاريخ الإنتاج : ..... تاريخ الانتهاء : ..... الرقم المميز : .....  
المكان المحفوظ فيه العينة : ..... عدد العينات ..... الوزن ..... التاريخ .....  
أسباب اخذ العينة :  شك  شكوى

تاريخ اسلام العينة ..... تاريخ التحليل .....  
الفحوصات  
المخبرية : الفحص الحسي ( مشترك ) :  
.....  
.....  
.....

الفحص الكيماوي :  
.....  
.....  
.....  
التاريخ : اسم وتوقيع الفاحص ..... اسم وتوقيع رئيس الشعبة

الفحص الجرثومي  
.....  
.....  
.....  
التاريخ : اسم وتوقيع الفاحص ..... اسم وتوقيع رئيس الشعبة

الرأي الفني لرئيس قسم المختبرات :  
.....  
.....  
التاريخ : اسم وتوقيع رئيس قسم المختبرات :  
مدير دائرة صحة المجتمع :

رئيس القسم الصحي :  
.....  
.....  
التاريخ : الاسم والتوقيع :  
نسخة غير مضمونة



## ٢٣ - مذكرة تبليغ

مذكرة تبليغ مخصصة بالمشنك عليه صادرة من محكمة أمانة عمان الكبرى	دائرة الرقابة الصحية والمهنية	رقم 0٠٤١٠١	الاسم والشهرة ..... محل الإقامة .....
الصنعة .....	معداً لرؤية	الواقع في / /	تعين صباح يوم .....
			لدعوى .....
			التي أقامها عليك الحق العام
			فبقتضي حضورك في الوقت المعين إلى محكمة الأمانة وان لم تحضر تجري
			محاكمتك غيابياً وفقاً لقانون أصول المحاكمات الجزائية
			المحضّر
			توقيع المشنك عليه
			التاريخ / /



## ٢٤ - نموذج شكوى

### الشكاوي و الاقتراحات

المنطقة / الدائرة .....

الرقم .....

التاريخ .....

اقتراح

شكوى

المشتكي / المقترح

.....

المشتكى عليه.....

موقع الشكوى.....

الشارع.....

اقرب موقع.....

رقم المنزل.....

هاتف المنزل.....

الخلوي.....

موضوع الشكوى / اقتراح.....

.....

استدعاء ( المقابلة الشخصية )

فاكس

هاتف

المركز الاعلامي

فرز المعاملة

بريد الكتروني

رسائل sms

صندوق الشكاوي

الموقع الالكتروني

( سرية )

( عاجلة )

صفة المعاملة :

..... مستلم الشكوى.....

..... التوقيع.....



## ٢٥- وصل أخذ عينات للفحص المخبري

أمانة عمان الكبرى  
وصل أخذ عينات للفحص المخبري

دائرة صحة المجتمع

منطقة:

رقم الرخصة:

إسم صاحب المؤسسة والشهرة:

العنوان:

التاريخ:

اليوم:

سبب أخذ العينة	تاريخ الانتهاء	تاريخ الإنتاج	الكمية	نوع الفحص		بلد المنشأ	المادة	الرقم
				جرثومي	كيميائي			

مراقب الصحة

مراقب الصحة

إسم وتوقيع المسؤول في المؤسسة

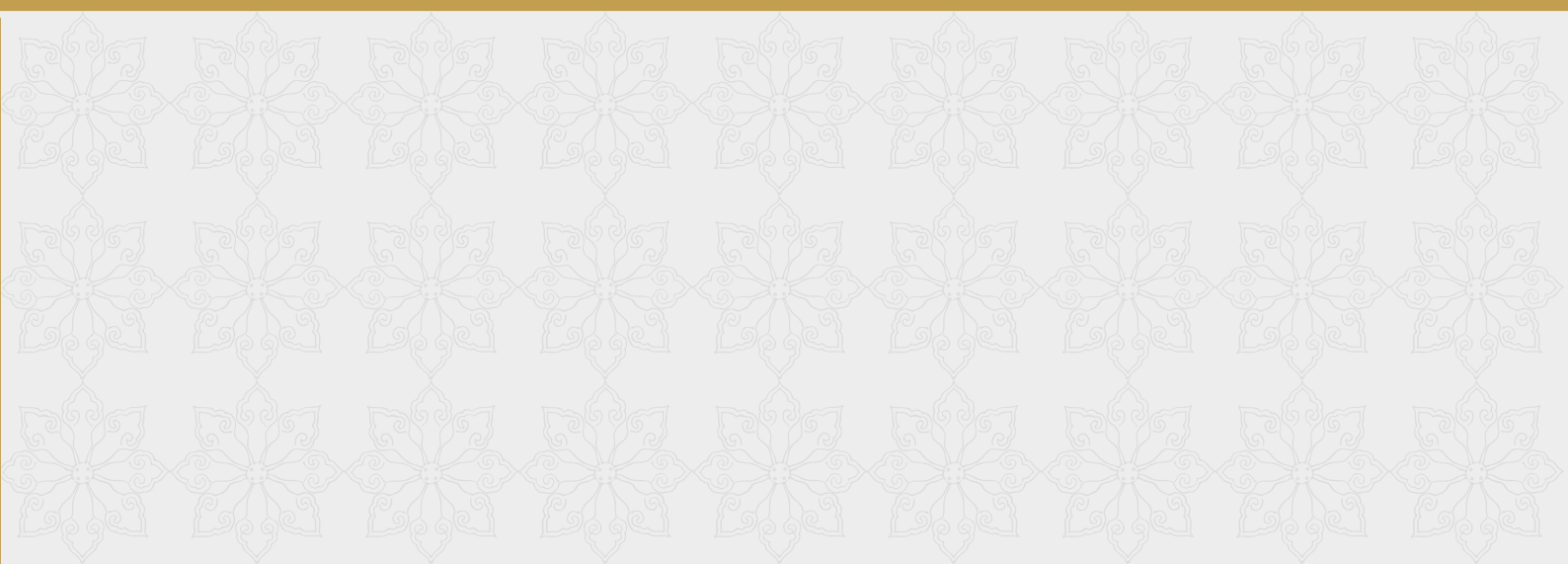
FBG-3 rev. a





# الباب الرابع

## كتيب المهارات اللازمة للمفتش





# البرنامج الوطني لتطوير التفتيش على الأعمال

كتيب المهارات المصاحبة  
لعمل المفتش



## جدول المحتويات

---

١	إدارة الوقت	الفصل الأول
٦	التواصل	الفصل الثاني
٩	إجراء المقابلات	الفصل الثالث
١٢	حل المشاكل واتخاذ القرارات	الفصل الرابع
١٤	التفاوض	الفصل الخامس
١٦	عقد الاجتماعات	الفصل السادس
١٨	عرض المعلومات على الآخرين	الفصل السابع



## الفصل الأول: إدارة الوقت

يتوفر للجميع المقدار نفسه من الوقت، فالكل سواسية من حيث الوقت. وعندما نقول «نفد الوقت» نقصد أن وقتنا لم يكن كافياً.

هل سبق وأن تساءلت:

- كيف يعتمد عملك كمفتش على الوقت؟
  - كيف يمكنك الاستفادة من وقتك جيداً؟
  - كيف تستغل الوقت المتاح استغلالاً جيداً؟
- كم مرة قلت: «وقتي لا يكفي»، أو «لم يكف الوقت»، أو «وقت فلان أكثر من وقتي»؟

الوقت مورد فريد جداً تصعب إدارته:

- لا يمكنك تخزينه ولا ادخاره كما نفعل بالسلع والأموال
- لا يمكنك تعجيله أو إبطاؤه لأن وتيرته ثابتة

لكنك تستطيع استغلال وقتك بشكل أفضل، كما تستطيع أيضاً إدارة نفسك بحيث تستخدم الوقت المتاح استخداماً جيداً. والإدارة الجيدة للوقت تمكننا من عمل ما علينا عمله دون أن نقول إن الوقت لم يكف لذلك.

### ماذا نعرف عن الوقت؟

نعرف أن الوقت محدود لا يمكننا تغيير ذلك.

لا يوجد أكثر من ٦٠ دقيقة في الساعة الواحدة، ولا أكثر من ٢٤ ساعة في اليوم، ولا أكثر من سبعة أيام في الأسبوع.

• نعرف أن الوقت عالمي

أينما كنت على سطح الأرض، ستجد من حيث الزمن أن الساعة هي الساعة نفسها، واليوم هو اليوم نفسه، والسنة هي السنة. ورغم وجود مناطق توقيت مختلفة في العالم إلا أن جميع هذه المناطق تطبق المعايير الزمنية ذاتها، ولا يمكننا تغيير ذلك.

• نعرف أن الوقت لا يمكن استرجاعه

الوقت لا يمكن استرجاعه بعد أن يمضي. لا يمكنك إعادة تدويره ولا استخدامه ثانية. لا يمكن إعادة أي لحظة مضت فهي تذهب إلى الأبد! لا يمكننا تغيير ذلك.

• نعرف أن الوقت لا يدّخر

لا يمكنك ادخار الوقت كادخار المال، ولا يمكنك إيداعه في البنك. لا تستطيع ادخار بعض وقت هذا اليوم واستخدامه غداً. لا يمكننا تغيير ذلك.

• نعرف أن للوقت وتيرة ثابتة

لا يمكنك التحكم بمعدل مرور الوقت. لا تستطيع «إيقاف الزمن». فمهما فعلنا، تستمر الساعة الشمسية في العمل. لا يمكننا تغيير ذلك.

• استغلال الوقت بصورة أفضل

إذا كنت ترغب في استغلال وقتك على نحو أفضل، عليك أن تعرف ماذا يحدث في الوقت المتاح. وبصفتك مفتش، ستواجه بعض عوامل تبديد الوقت الشائعة. بعض تلك الأمور خارجة عن سيطرتك، لكن يمكنك التحكم في بعضها.

## عوامل شائعة لتبديد الوقت:

- المقاطعة من قبل الآخرين
- استخدام الهاتف للمحادثات الاجتماعية والشخصية
- قراءة الصحف خلال ساعات العمل
- استخدام الكمبيوتر لأغراض شخصية خلال ساعات العمل
- عدم تخطيط النشاطات اليومية
- سرقة الوقت (مثل العمل فترات قصيرة، التأخر في الحضور، طول فترات الاستراحة، والتبكير في المغادرة)
- نقص أدوات الدعم وتسهيلات العمل
- تفتيش منشآت لا توجد فيها مشاكل أو ملاحظات
- عدم التخطيط لزيارات التفتيش
- عدم التنسيق مع الزملاء أثناء زيارات التفتيش
- عدم وجود موظفي إسناد
- عادات العمل السيئة ومنها تراكم الأوراق على المكاتب
- ضعف التفويض من قبل المدراء

## ماذا تستطيع أن تفعل لتستغل وقتك على نحو أفضل؟

هذه بعض النصائح التي قد تساعدك على إدارة نفسك بشكل أفضل وبالتالي تجعلك قادراً على استغلال الوقت بشكل أفضل:

- ضع برنامج عمل يومي ثابت  
هذا لا يعني أن تصبح إنساناً آلياً، لكن وضع برنامج عمل يومي سيساعدك على حسن استغلال الوقت.
- ضع أهداف عمل واقعية كل يوم  
يجب أن يكون برنامج عملك اليومي واقعياً. فإذا وضعت أهدافاً لا يمكنك تحقيقها، ستكون النتيجة الإحباط وإهدار الكثير من الوقت الذي ستقضي قلقاً وأنت تحاول التعويض عن الوقت المهدور.
- أدِّ المهام الأكثر حاجة إلى التركيز عندما تكون نشيطاً  
هذا يعني لمعظم الناس استغلال فترة الصباح لأداء المهام الأكثر حاجة للتركيز، لكن هذا يختلف من شخص إلى آخر بطبيعة الحال، وأنت أدري بأنسب الأوقات بالنسبة لك.
- خصص وقتاً للتفرغ التام يومياً  
حاول أن تخصص بعض الوقت خلال اليوم بحيث لا تتعرض للإزعاج. سيتيح لك هذا وقتاً للتفكير والتخطيط للمستقبل بدل أن تعمل تحت الضغط دائماً.
- لا تفعل أكثر من شيء واحد في الوقت نفسه  
حاول أن تركز على مهمة واحدة، وحاول أن تتجزها كاملة. فانتقالك من مهمة إلى أخرى دون إنهاء الأولى يعد مضيعة للوقت. في كل مرة تعود لإكمال ما لم يتم تضطر إلى قضاء وقت إضافي لمعرفة أين توقفت، ويمكن أن تعيد عمل أشياء كنت سبق أن عملتها.



• التزم بالمواعيد المحددة لإنجاز العمل  
إذا كان لمهمة ما وقت محدد لإنجازها فاسع جاهداً لإتمامها بذلك الوقت. أما إن لم يكن هناك وقت محدد، حدد أنت وقتاً لإنهائها والتزم به. فعلى سبيل المثال، قل لنفسك أنه لا بد من كتابة تقارير التفتيش بعد يوم من زيارة التفتيش. وعندما تحدد الموعد النهائي، كن واقعياً بحيث يمكن إنجاز العمل في ذلك الموعد.

• لا تؤجل الأمور الهامة غير السارة  
إذا اضطرت إلى تحويل منشأة إلى جهة اتخاذ قرار المخالفة بشأنها أو زيارة لمنشأة إدارتها غير متعاونة أو عمل شيء آخر لا تحب عمله لكنه جزء من وظيفتك فافعله، لأن تأخيره قد يربكك ويضيع وقتك.

• إياك والتردد  
لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد. قد تقول لنفسك «هذه أشياء لا تستغرق وقتاً لذلك سأفعلها غداً»، مع هذا عليك أن تتجز ذلك العمل اليوم لأن ليوم غد مشاغله أيضاً.

• خطط لمكالماتك الهاتفية  
قد تكون المكالمات الهاتفية مصدراً لإضاعة الكثير من الوقت. عندما تجري اتصالاً يتناول عدداً من الأمور، دون ملاحظات حول ما تريد أن تقول وأشر إلى ملاحظتك أثناء المكالمات. هذه الطريقة توفر الوقت وتغنيك عن إجراء مكالمات أخرى لتغطية أمر نسيت.

• اكتب أفكارك في مكان واحد  
جميعنا ندون أفكاراً وملاحظات تذكير بين الحين والآخر. حاول أن تكتبها في مفكرة بدلاً من قصاصات الورق، فعادة ما ننسى مكان القصاصات ونضيع الوقت في البحث عنها أو تذكر ما تحتويه.

• خذ قسطاً من الراحة عندما تشعر أنك لا تستطيع أن تكون فعالاً في العمل  
لا يمكن أن نعمل بفاعلية لمدة طويلة دون أخذ قسط من الراحة. والتوقيت الواقعي لهذه الراحة أمر مهم. خذ قسطاً من الراحة عندما تشعر بعدم قدرتك على التركيز. وإذا كان هناك قدر من الضوضاء أو الإزعاج المؤقتين بجوار مكتبك، فذاك هو الوقت المناسب لأخذ الراحة.

• حدد أوقاتاً للمقابلات ومناقشة الأمور الاعتيادية  
من الضروري أن تعقد اجتماعات منتظمة حول الأمور الاعتيادية. قم بذلك في موعد محدد (صباح كل يوم أحد مثلاً). سل نفسك ما إذا كان عقد الاجتماع بالأساس ضرورياً أم لا، فمثلاً إذا كان الاجتماع يهدف إلى نقل معلومات ولا يوجد ما يحتاج إلى مناقشة، قد يكون من الأفضل نقل هذه المعلومات بوسيلة أخرى، من خلال مذكرة أو تعميم أو رسالة إلكترونية مثلاً.

• تعلم أن تقول لا!  
نجد صعوبة أحياناً في قول «لا» للناس. قد يطلب منا عمل أشياء نعلم أنها ستربك جدولنا الزمني وليست ذات أولوية ولكننا نوافق على القيام بها رغم ذلك! علينا أن نتعلم أن نقول «لا» بلطف وحزم في الوقت نفسه. يمكنك الاعتذار باستخدام التعبيرات التالية:

«أود مساعدتك لكن لدي التزامات أخرى» أو «أولويات عملي محددة ووقتي لا يسمح بمساعدتك».

كما يمكنك مساعدته على إيجاد حل بقولك مثلاً:  
«عذراً! لا أستطيع مساعدتك، ولكنني واثق من أن إلقاءك نظرة على التقرير السنوي الأخير سيساعدك».

• تجنب أخذ العمل إلى البيت ما لم تكن متأكداً من أنك ستنتجيه في بعض الأحيان، نأخذ بعض الأعمال إلى البيت لكننا لا نقوم بها، ناهيك عن أن ذلك يساهم في إهدار الوقت الذي نقضيه في حزم الملفات والأوراق ثم فتحها في الصباح. لذلك يفضل أن تحاول إتمام جميع أعمالك قبل أن تغادر مكتبك.

• تجنب الإفراط في السعي إلى الكمال  
كلنا نحب أن نحسن أداء عملنا ولكننا نسعى إلى الكمال أحياناً إلى حد يقودنا إلى إهدار الكثير من الوقت في عمل الشيء نفسه. فعلى سبيل المثال، قد نكتب مسودة تقرير ما، ثم نعيد كتابة أجزاء معينة منه، ثم نجري تغييرات وتعديلات على الأجزاء نفسها معتقدين أن ذلك سيجعل التقرير كاملاً لا عيب فيه. لكننا نفاجأ بأن التقرير النهائي لا يختلف كثيراً عن المسودة الأولى التي أعدناها في البداية. قد تقودنا الرغبة في الكمال إلى إهدار وقت كبير دون إضفاء تحسن حقيقي على جوهر ذلك العمل.

• فكر قبل أن تتصرف  
نعمد أحياناً إلى الإجابة على بعض التساؤلات أو الاستجابة لبعض المواقف دون أن نفكر بروية. وبعد التفكير، نكتشف خطأ إجابتنا الأولى وأن علينا تعديلها. لذلك، عليك أن لا تتسرع في الرد أو اتخاذ القرارات، بل امنح نفسك وقتاً كافياً للتفكير.

• حافظ على ترتيب مكتبك  
حافظ على ترتيب وتنظيم مكتبك ومكان عملك. حاول ألا يكون على مكتبك سوى الأشياء التي ستستخدمها في حينه. ضع باقي الأشياء جانباً، فالمكتب الفوضوي مؤثر على تشوش الذهن، ناهيك عن إضاعة وقتك في البحث عن الأشياء التي تريدها.

• استفد من المرؤوسين إلى أقصى حد  
إذا كان لديك مرؤوسون، فوَضِّهم بأكبر قدر ممكن من المهام. التفويض لا يعني التخلي عن المسؤولية، بل يعني منح الآخرين صلاحية القيام ببعض المهام دون إشراف مباشر، ولكنك تبقى مسؤولاً عن العمل وعرضة للمساءلة. فوَضِّ مهامك ولا تحاول عمل كل شيء بنفسك، فهذا يتيح لك مزيداً من الوقت لعمل أشياء أخرى.

• خصص وقتاً للتخطيط  
يرتبط التخطيط بالمستقبل، وبما نريد أن نفعل، وبكيفية عمله. والتخطيط السليم يساعدنا على استغلال الوقت بشكل أفضل. مثلاً، يجب التخطيط لزيارات التفتيش، وعندما تكون الزيارة معلنة، يجب تحديد موعدها مسبقاً.

• فرق بين الهام و غير الهام، والعاجل وغير العاجل  
يكن جوهر إدارة الوقت في تحديد الأولويات، وهذا يتطلب منا التمييز بين ما هو هام أو غير هام، والتمييز بين ما هو عاجل أو غير عاجل.

عاجل لكن غير هام  
طرق أدهم باب بيتك يطلب منك تبرعاً. هذا عاجل لأنه آني لكنه غير هام. تعامل مع الحدث لأنه أمر واقع، لكن تصرف بسرعة.

عاجل وهام  
اتصل بك المدير يطلب مذكرة إحاطة موجزة للوزير خلال ثلاث ساعات. هذا عاجل وهام في الوقت نفسه ويتطلب تنفيذه فوراً، بل يعطى الأولوية القصوى ويستدعي تأجيل بقية المهام.

هام وغير عاجل

طلب منك إعداد تقرير عن مواطن القوة والضعف في نظام تفتيش المؤسسة لتقديمه في حلقة دراسية خلال ستة أشهر، هذا عمل هام ولكن لا داعي لإنجازه بسرعة. وبالتالي، يمكنك التخطيط لضمان انجازه في الموعد المحدد.

غير عاجل وغير هام

أثناء وجودك خارج المكتب استقبل زميلك رسالة من أحد أصدقائك مفادها أنه سيزورك في مكتبك الأسبوع القادم. هذا ليس هاماً لعملك كما انه ليس عاجلاً. تعامل مع هذا خارج ساعات العمل.

يعتبر التمييز بين الهام العاجل أساسياً في تحديد أولوياتك وتخصيص الوقت اللازم لكل منها. وكون الشيء عاجل لا يعني أن يكون هاماً دائماً. لذلك خصص وقتك لأداء الأمور الهامة التي تؤدي إلى نتائج ويكون أثرها إيجابياً.

ماذا يمكن للمؤسسة أن تفعل لمساعدتك على الاستفادة من الوقت المتاح بشكل أفضل؟

- تطوير نهج منظم للتخطيط لزيارات التفتيش.
- تحسين الأنظمة المكتبية، بما في ذلك استخدام أجهزة الكمبيوتر.
- تطوير قاعدة بيانات لجميع المنشآت الخاضعة للتفتيش.
- إلزام جميع المفتشين بالاستعانة بمفكرة يومية.
- تدريب المفتشين على إدارة الوقت.

### احتفظ بمفكرة عمل

علينا أن نتابع ما يحدث لوقتنا بانتظام، ويمكن تحقيق هذا بالاحتفاظ بمفكرة تقسم فيها وقتك إلى فترات، وتدوّن بإيجاز ما فعلته كل فترة. وهكذا يمكنك أن تعرف كيف استخدمت وقتك بمراجعة المفكرة في نهاية اليوم أو الأسبوع. هكذا ستعرف الأوقات المهدورة أو الحالات التي لم يخصص لها وقت كاف.

الغاية من المفكرة هي:

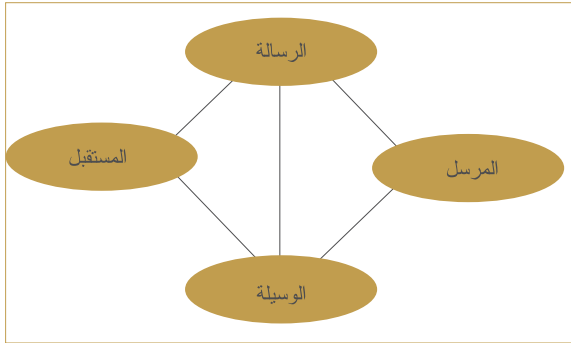
- بيان ما تفعله خلال ساعات الدوام
- بيان حجم العمل المؤدى وطبيعته في فترة معينة
- بيان ساعات العمل الإضافي التي تزيد على ساعات الدوام العادية
- مساعدتك أنت ورؤسائك على تحديد كيفية استخدام الوقت بصورة أكثر إنتاجية.

## الفصل الثاني: التواصل

بصفتك مفتش، عليك أن تتواصل مع الموظفين وأصحاب المنشآت أو من ينوب عنهم وزملائك المفتشين يومياً تقريباً، وفي بعض الأحيان يجب أن يتم هذا عدة مرات يومياً.

والتواصل ليس مجرد شيء يمكن أن تفعله، بل شيء يجب أن تتقن عمله إذا أردت أن تكون كفواً في العمل. والتواصل الفعال شفوياً كان أم تحريراً أم بلغة جسد إيجابية عنصر أساسي في عمل التفتيش الفعال.

### ما هو التواصل؟



يعنى بالتواصل بتعريفه المبسط نقل معلومة من شخص إلى آخر. ولكن التواصل يتعدى نقل الكلمات أو الصور، إذ لا يكفي نقل المعلومات فحسب بل يجب فهمها أيضاً.

يستلزم التواصل وجود مرسل ومستقبل، وقد يكون شخصياً أو عن بعد أحياناً عن طريق الرسائل أو الهاتف أو البريد الإلكتروني. وفي بعض الأحيان قد تكون هناك معرفة جيدة بين المرسل والمستقبل

(كالتواصل بين الأصدقاء)، وفي أحيان أخرى قد لا يعرف أي منهما الآخر، بل وفي بعض الأحيان أيضاً قد لا يكون المرسل متأكداً من وجود مستقبل (كالمعلومات التي تبث عن طريق الإذاعة أو التلفزيون).

كمفتش، أنت مرسل ومستقبل في آن واحد. فأنت مرسل إذا كنت تشرح مضمون مادة من مواد قانون المؤسسة أو أحد بنود التعليمات لأحد اصحاب المنشآت. وتصبح مستقبلاً عندما تتلقى شكوى من أحد المستفيدين من الخدمة أو البضاعة التي تقدمها المنشأة.

### أنت كمرسل

كمرسل، يمكنك اختيار الوسيلة التي ستستخدمها لنقل المعلومات. فقد تستخدم الكلام المباشر أو الكتابة أو الصور أو الرسوم البيانية أو الأشكال أو الإيماءات أو الإشارات أو الأفلام أو الرسوم المتحركة أو الموسيقى أو الرقص. وعليك أن تحاول استخدام أفضل وسيلة يمكن أن يفهمها المستقبل.

فإذا تكلمت باللغة العربية مع صاحب منشأة أجنبي فإنه سيسمع المعلومات لكنه لن يفهمها، وإذا أعطيت أمياً نشرة مطبوعة عن المنشأة، فإن المعلومات ستصله ولكنه لن يفهمها، ما يعني إخفاق علمية التواصل.

### تلقي الانطباعات والآراء

لا يمكنك أن تضمن وصول المعلومة وفهمها ما لم تتلق انطباعات وآراء من المستقبلين. في بعض الأحيان يعبر المتلقي عن فهم الرسالة أو عدم فهمها باستخدام كلمات مكتوبة أو منطوقة، وأحياناً بالإيماء سلباً أو إيجاباً كهز الرأس، وفي بعض الأحيان قد لا يبدي أي رأي مباشر إطلافاً.

يطرح المتلقي آراءه وانطباعاته من خلال رسالة يخبر المرسل فيها أن المعلومة وصلت وفُهمت أو وصلت ولم تُفهم. مثلاً: «يرجى التوضيح»، يعني أن المستقبل لم يفهم المعلومات المرسلة.

«هذا واضح، وسأفعل ما طلبت». هذا يبين أن المتلقي فهم الرسالة ويزمع اتخاذ الإجراء اللازم.

## التشوش

يمكن حدوث العديد من الأمور التي قد تعيق وصول المعلومة إلى المستقبل بالطريقة التي قصدها المرسل. وهذا ما يسمى «تداخل المعلومات أو تشوشها».

- أحيانا يكون المرسل هو سبب التشوش، مثلاً:
  - المرسل يستخدم كلمات فنية لا يعرفها المتلقي (مثل: قوائم الاسعار ، فئة التصنيف )
  - المرسل يتكلم بمنتهى السرعة أو ربما بمنتهى البطء
  - المرسل يتكلم باستخدام طبقة صوت رتيبة مملة
  - المرسل يقول أو يكتب أشياء تستعدي المتلقي
  - المرسل يتصرف بطريقة عدائية أو بعجرفة
  - المرسل يقدم معلومات كاذبة أو مضللة
- قد يكون المتلقي سبب التشوش أحياناً، مثلاً:
  - قد لا يستطيع المتلقي قراءة الرسالة إما لضعف نظره أو لعدم قدرته على فهم الكلمات.
  - قد يعاني المتلقي من مشكلة في السمع.
  - قد يكون ذهن المتلقي مشغولاً بأمر آخرى عند تلقي المعلومة مما يحول دون تركيزه عليها.
  - قد يكون موقف المتلقي من المرسل سلبياً، وبالتالي قد يعتمد عدم التركيز على المعلومة.
  - وقد يحدث ذلك على سبيل المثال عندما يعتقد أصحاب العمل أن المفتشين يتدخلون في عملهم ويعيقونه، وبالتالي قد يعتمدون تجاهل نصيحة المفتش.
- في بعض الأحيان، قد يحدث التشوش بسبب ظروف بيئية أو بسبب معدات غير مناسبة.
  - صوت الهاتف ليس واضحاً.
  - بيئة التواصل المادية شديدة الضوضاء (قرب إحدى الآلات، أو شارع يكثر مرور المركبات فيه مثلاً).
  - هناك خلل في الميكروفون ومنظومة تضخيم الصوت.
  - الجو شديد البرودة أو الحرارة مما يؤدي إلى انعدام التواصل.
- على المرسل أن يبذل أقصى جهده للحد من التشوش.
  - تقع مسؤولية التكيف على المرسل لا على المتلقي.
  - كمفتشين، نحتاج إلى تكييف رسائلنا لضمان وصولها كما نريد إلى مختلف أنواع المتلقين.
  - قد تحتاج إلى تغيير الكلمات أو التكلم ببطء ووضوح، وقد تستخدم ملصقات وصوراً وتطرح أسئلة، كما قد تحاول تخيل نفسك مكان المتلقين لضمان وصول المضامين الحقيقية بأقصى ما يمكن من الوضوح.

## الاتصال والتواصل

كمفتش، توصل المعلومات للناس بالاتصال والتواصل.

### الاتصال

يعنى الاتصال طرح معلومة دون معرفة رأي المتلقي. ومن أمثلة الاتصال أن تتحدث مع صاحب منشأة خاضعة للتفتيش أو من ينوب عنه حول متطلبات تصنيف المنشأة دون أن تتيح لهم فرصة طرح الأسئلة، مما يعني أنك لن تعرف ما إذا كانت الفكرة الحقيقية وصلتهم أم لا. مثال آخر، أن يقوم صاحب المنشأة الخاضعة للتفتيش بإلصاق إعلان على لوحة الإعلانات ليقرأه الموظفون. وإذا عرضت ملصقات حول السلامة في مكان العمل، فهذا اتصال، ولن تتأكد مما إذا كانت الرسالة قد فهمت أم لا لعدم حصولك على آراء المعنيين.

لا يعتبر الاتصال سيئاً بالضرورة، فهو سريع ويُمْكِن من الوصول إلى أعداد كبيرة من الناس. وإذا كانت الرسالة واضحة، فستكون هناك فرصة جيدة لفهم المتلقين للرسالة دون حاجة إلى طرح آرائهم.

#### • التواصل

يقصد بالتواصل الحالات التي ترسل فيها المعلومات ويتاح للمتلقي أن يطلب إيضاحات لضمان فهمه للمعلومات. ويمكن للتواصل أن يكون مباشراً أو عن طريق الهاتف أو من خلال موقع انترنت تفاعلي أو من خلال اللاسلكي أو عن طريق تبادل الرسائل.

إذا أُلقيت خطاباً أمام مجموعة أصحاب منشآت خاضعة للتفتيش حول مضمون معايير تصنيف الفنادق، وشجعتهم على طرح الأسئلة لتوضيح ما يلتبس فهمه، فهذا مثال آخر على التواصل.

يوفر التواصل فرصة أفضل لفهم فكرتك كما قصدت. ورغم أن التواصل يستغرق مزيداً من الوقت إلا أنه أكثر فعالية عادة. معظم اتصالاتك، كمفتش، هي تواصل أو تفاعل. فأنت تقضي الكثير من الوقت في التحدث والإصغاء، والإصغاء والتحدث، وطرح الأسئلة والإجابة عليها، ثم طرح أسئلة أخرى والاستجابة لها. ويكون التواصل بطيئاً أحياناً، لهذا عليك أن تتحلى بالصبر، فمن المهم جداً أن نوصل الفكرة الصحيحة وأن نكون واثقين من فهمها كما قصدنا.

#### لغة الجسد

لا يقتصر الاتصال على استخدام الكلمات والصور، بل يمكن استخدام لغة الجسد، كوضعية الوقوف وإشارات اليدين وتعابير الوجه أيضاً. يجب أن تعي لغة جسدك ولغة جسد المتلقي.

لغة جسدك توحى للآخرين بأنك واثق من نفسك أو متعاون أو جدير بالثقة أو إذا ما كنت غير واثق من نفسك أو تحب المجابهة أو غير صادق. وللاتصال بالعينين أهمية خاصة، فعند الحديث مع الأصدقاء والزملاء من الطبيعي أن تنظر إلى وجوههم وأعينهم، حيث يعرف الآخرون الكثير عنك من خلال عينيك ووجهك ويديك.

وبالمثل يمكن للغة جسد الآخرين أن تخبرك الكثير عنهم، فقد تظهر العينان واليدان خلاف ما يقولونه مهما بدا صادقاً ومقنعاً. مثلاً، قد يقول صاحب المنشأة الخاضعة للتفتيش أنه نفذ التوصيات التي وردته من عملية التفتيش الروتينية لكنه لم ينظر إليك وهو يقول ذلك، أو أنه لا يستطيع تثبيت يديه سيكون لديك مبرر للاعتقاد بأنه لا يقول الحقيقة أو أنه يخفي معلومات أخرى عن الحدث.

#### تعلم الإصغاء

يجيد الكثير منا فن الحديث لكنهم لا يجيدون فن الإصغاء، فنحن نركز على ما نريد قوله أكثر مما نركز على ما يقوله الآخرون.

كمفتش، من المهم أن تكون جيد الإصغاء. علينا أن نصغي إلى أصحاب المنشآت الخاضعة للتفتيش والزملاء.

يمكنك أن تصبح أفضل إصغاء إذا فعلت التالي:

- قيم ما تسمعه. سل نفسك ما إذا كان ما تسمعه صحيحاً ومعقولاً؟ وهل المتحدث موضوعي أم عاطفي
- ا طرح أسئلة لتوضيح ما سمعت والتأكد من فهمه
- انظر إلى المتحدث وركز فيما يقوله
- لخص ما تسمعه، وجمعه لتكون صورة كاملة عما يقوله

## الفصل الثالث: إجراء المقابلات

كمفتش، تقضي جانباً من وقتك في إجراء المقابلات التي تشكل جزءاً هاماً من عملك. ويجب إجراء المقابلات على الوجه المطلوب ليكون عمل التفتيش فعالاً.

وإجراء اللقاءات جانباً من جوانب الاتصال، ولن تتمكن من إجراء مقابلة فعالة إلا إذا كنت فعالاً في التواصل.

### ما هي المقابلة؟

المقابلة هي محادثة منظمة تتضمن تبادل الحديث بين شخصين أو أكثر، ولكن بطريقة منظمة. وتختلف عن الحديث الاجتماعي الذي غالباً لا يكون منظماً ولا يكون له هدف محدد. تتضمن المقابلة طرفين، من يُقابل ومن يُقابل. في معظم الحالات، يكون المفتش هو المقابل، مما يعني أنك ستكون مسؤولاً عن «تنظيم» الحديث وقيادته.

### الهدف

هدف أي مقابلة هو جمع المعلومات، وفي بعض الحالات نستطيع الحصول على المعلومات التي نريد من الوثائق أو السجلات أو من عن طريق المكالمات الهاتفية. وفي حالات أخرى، قد لا يكون إجراء المقابلة ضرورياً إذا كنت واثقاً من أن لديك كل المعلومات المطلوبة. لا نريد المعلومات لمجرد الحصول عليها، بل نريدها لتساعدنا في اتخاذ القرارات، وبالتالي فإن الهدف من المقابلة هو جمع المعلومات لمساعدتنا في اتخاذ القرار المناسب.

### إجراء المقابلة

كمفتش، ستجري في بعض الأحيان مقابلات مع مسؤولين أو موظفين في المنشأة فرادى أو مجتمعين. والهدف في جميع الحالات نفسه، هو جمع المعلومات، لكن قد يختلف النهج الذي تتبعه وفقاً لنوع المقابلة.

ويتضمن إجراء المقابلات عدداً من المراحل المختلفة:

#### ١. الإعداد

بصفتك من يجري المقابلة سيكون عليك تحديد هدف المقابلة

• ما هي المعلومات التي تريد جمعها؟ هل تتوفر هذه المعلومات من مصادر أخرى؟

• عليك أيضاً أن تأخذ الوقت المتوفر لإجراء المقابلة بعين الاعتبار

ما هو الوقت الذي يلزمك للمقابلة؟ إذا توقعت أن تستغرق المقابلة نصف ساعة، وتبين لك أن الوقت المتاح لا يتعدى ١٠ دقائق، يستحسن عدم البدء من حيث الأساس.

• عليك أن تعرف المكان الذي ستجري فيه المقابلة

هل ستجري المقابلة في مكتبك؟

هل ستجري المقابلة في المنشأة الخاضعة للتفتيش؟

كيف ستقادي مقاطعة الاتصال الهاتفي والناس للمقابلة؟

هل يمكن تخصيص غرفة منفصلة للمقابلة؟

- كيف ستكون ترتيبات الجلوس؟
- هل ستجلس خلف مكتبك ويجلس من ستمت مقابلته في الجهة الأخرى؟
- هل ستجلسان حول طاولة؟
- هل ستجري المقابلة في وضعية الوقوف؟
- عليك أن تتزود بالمواد والوثائق المساعدة
- ما هي المستندات والملفات التي تحتاجها للمقابلة؟
- هل يعرف من ستمت مقابلته ما هي الوثائق المطلوبة؟
- هل ستعيب استمارة المقابلة خلال المقابلة أم بعدها فوراً؟ وهل تتوفر نسخ عن الاستمارة؟

## ٢. بدء المقابلة

- عرّف بنفسك وبقية أعضاء فريق التفتيش
- إذا كانت المقابلة رسمية نوعاً ما عليك أن تتيح بعض الوقت لمن ستقابلته للتكيف مع الوضع
- إذا بدا من تقابله متوتراً أو قلقاً، حاول أن تساعد على الاسترخاء

## ٣. المقابلة الفعلية

- في هذا الجزء من المقابلة ابذل أقصى جهدك لجمع المعلومات التي تحتاجها.
- عليك طرح الأسئلة والإصغاء إلى الأجوبة
- عليك تشجيع من تقابله على استغلال الجزء الأكبر من المقابلة للتحدث
- كن دقيق الملاحظة أثناء إصغائك
- كن مدركاً للغة الجسد
- اظهر اهتمامك بما يقوله من تقابله
- قد المقابلة لكن لا تجعلها رسمية ودع الأمور تسير بشكل طبيعي
- إذا قادتك أجوبة الأسئلة التي طرحتها إلى معلومات مفيدة رغم أنك لم تكن تتوقعها، شجع من تقابله على التحدث عن هذه الأشياء
- حاول أن لا تدون ملاحظات مفصلة خلال المقابلة الفعلية، بل دون المعلومات المناسبة بعد انتهاء المقابلة
- كن مدركاً لمحددات الوقت
- إذا شعرت أن من تقابله بطيء في الإجابة على احد الأسئلة، لا تستعجله ففترات الصمت القصيرة لا تعتبر مشكلة
- تذكر أنك تطرح الأسئلة للحصول على معلومات، وانك لا تستجوب شاهداً.

## طرح الأسئلة

- يعد طرح الأسئلة من أهم مهارات إجراء المقابلات
- يمكنك توجيه نوعين من الأسئلة: الأسئلة متعددة الأجوبة أو الأسئلة محددة الجواب.
- تفادي طرح أسئلة تتضمن تعبيرات فنية معقدة
- تفادي طرح أسئلة مركبة
- تجنب الأسئلة الشبيهة بالتصريحات



#### ٤. إنهاء المقابلة

عليك أن تسأل من تقابله ما إذا كان يرغب في أن توضح له أي شيء، قد يعني هذا أن يطرح بعض الأسئلة.

عليك إنهاء المقابلة عندما تحصل على جميع المعلومات المطلوبة، لا داعي للاستمرار في المقابلة بعد ذلك. في بعض الأحيان، عليك إنهاء المقابلة فور انتهاء الوقت المخصص لها، حتى ولو لم تكن قد حصلت على جميع المعلومات التي كنت تريدها.

ارشد من تقابله إلى الخطوة التالية للمقابلة، لا تعد من تقابله بأشياء لا يمكنك الوفاء بها، وأشكر من تقابله لحضوره المقابلة.

## الفصل الرابع: حل المشاكل واتخاذ القرارات

سيواجهك العديد من المشاكل يومياً خلال عملك كمفتش، قد يكون بعض هذه المشاكل بسيطاً، وقد يكون بعضها خطيراً، ولكن لا بد من حلها كلها. وحتى لو كانت المشكلة صغيرة، فإنها يمكن أن تكبر وتصبح خطيرة إذا لم نسارع إلى حلها.

هناك فرق بين حل المشاكل وتسوية المشاكل. وحل المشكلة يعني التوصل إلى حل مقبولاً لجميع الأطراف المتأثرة بشكل يجعل احتمال تكرارها غير وارد في المستقبل. وهذا يختلف عن تسوية المشكلة بفرض حل يؤمل أن يكون ناجحاً، فإذا اكتفيت بتسوية المشكلة، يبقى احتمال استمرارها كبيراً.

يتطلب حل المشاكل وجود نظام وحوار:

- نعني بالنظام وجود إجراء لحل المشاكل يتدرج من تحديد المشكلة إلى تحليلها فدراسة البدائل، وأخيراً اختيار البديل الأفضل.
- نعني بالحوار المناقشة والتشاور والتحدث والإصغاء لضمان إيجاد حل مقبول ودائم والتأكد من الحيلولة دون ظهور مشاكل مشابهة في المستقبل.

### حل المشاكل

#### خطوات حل المشاكل

١. تحديد المشكلة
٢. تحليل المشكلة
٣. دراسة الخيارات
٤. اتخاذ القرار

#### • الخطوة الأولى: تحديد المشكلة

ما هي المشكلة؟ لا نستطيع حل مشكلة إذا لم نكن نعرفها أصلاً. ويتطلب تحديد المشاكل جمع معلومات تتضمن الحقائق والأفكار، ويجب التركيز على جمع الحقائق أو الأمور التي يمكن التحقق منها من خلال الملاحظة أو الدليل. عند تحديد المشاكل، يجب أن لا نكتفي بالظاهر بل علينا بذل كل جهد ممكن لتحديد المشكلة الحقيقية.

#### • الخطوة الثانية: تحليل المشكلة

يجب تحليل المشكلة بمجرد ظهورها حتى نصل إلى حقيقتها، وهذا يعني ضرورة تحديد عناصرها أو تقسيمها إلى عدد من المشاكل الصغيرة.

مثلاً، عدم التزام صاحب منشأة بتنفيذ متطلب ما، بالرغم من الطلب منه ذلك في زيارة تفتيش سابقة وإعطائه تقرير تفتيش يبين ذلك بوضوح. فهل عدم الالتزام من صاحب المنشأة الخاضعة للتفتيش تم سهواً أم عن قصد؟ هذا يتطلب تحليل المشكلة لمعرفة الأسباب وراء عدم الالتزام ولا يجب التسرع في اتخاذ إجراء قانوني بحق المنشأة.

#### • الخطوة الثالثة: دراسة الخيارات

عند حل المشاكل، يجب دراسة حلول بديلة قبل اتخاذ القرار النهائي، كما يجب دراسة نتائج كل من هذه البدائل. تتطلب دراسة الخيارات الاستعداد لممارسة بعض التفكير العميق، لتكون مبتكراً ومجدداً في طرح الخيارات، فهذا يوسع مدى الخيارات فلا تقتصر على مجرد خيار أو خيارين أكثر وضوحاً.

- الخطوة الرابعة: اتخاذ القرار  
يجب على المفتش أن يتخذ القرار بمجرد دراسة البدائل أو الخيارات، وقد يكون القرار أحد هذه البدائل أو مجموعة منها. كما يجب التأكيد على أن القرارات المتخذة يجب أن تنفذ.  
يمكنك تطبيق الخطوات السابقة على المشاكل التي قد تواجهها في عملية التفتيش، مثلاً:
  - ازدياد شكاوى رواد المنشأة الخاضعة للتفتيش
  - عدم تجديد المنشآت الخاضعة للتفتيش لرخص المهن في الوقت المقرر لذلك.

## الفصل الخامس: التفاوض

كمفتش لا تضطر عادة إلى التفاوض مع من تفتش عليهم، لكن هناك بعض الحالات التي تستوجب ذلك. فعلى سبيل المثال قد تطلب من منشأة خاضعة للتفتيش إجراء بعض التغييرات ليتم التوافق مع بعض المتطلبات. يوافق صاحب المنشأة لكنه يشير إلى أن انجاز التغييرات سيحتاج إلى بعض الوقت، بينما تريد أن يتم ذلك بسرعة، خلال ثلاثة أيام مثلاً، إلا أن صاحب المنشأة الخاضعة للتفتيش يقول أنها تحتاج إلى ثلاثة أسابيع. وهكذا تجد نفسك في موقف تفاوضي حول مدة تتراوح ما بين ١٤ - ٢١ يوماً.

من الواضح أن مثل هذه الحالة تضع المفتش في موقف تفاوضي، لهذا من المفيد أن تكون لدى المفتش معرفة بعملية التفاوض لتمكنهم من التعامل مع مثل هذه المواقف بثقة ومهارة.

### ما هو التفاوض؟

التفاوض عملية يجتمع فيها طرفان أو أكثر لديهم مصالح مشتركة وأخرى متضاربة، ويتحدثان بهدف الوصول إلى اتفاق. وتبرز الحاجة إلى التفاوض نتيجة تضارب المصالح، بينما توفر المصلحة المشتركة وسيلة التوصل إلى اتفاق.

#### للتفاوض أربع مراحل:

- الإعداد
- التباحث
- التفاوض الفعلي
- الاتفاق

إذا نظرنا إلى حالة إجراء بعض التغييرات ليتم التوافق مع بعض المتطلبات المذكورة آنفاً. ما هي المصلحة المشتركة؟ وأين تتضارب المصالح؟ تتمثل المصلحة المشتركة في تحسين جودة الخدمة المقدمة بما يعود بالفائدة على جميع الأطراف، أما تضارب المصالح فيرتبط بالفترة الزمنية اللازمة للتحسين المتعلق بالمعايير. ومن المفيد للمفتشين أن يفهموا كيف تتم المفاوضات، وأن يطبقوا هذه المعرفة في المواقف التي يواجهونها أثناء أداء مهام التفتيش.

### مراحل التفاوض

#### ١. الإعداد

في مرحلة الإعداد، توضح الأطراف المشاركة أهدافها، وهناك ثلاثة مستويات من الأهداف عادة.

المستوى الأول هو الهدف الأمثل، وهو الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه ويمثل أفضل النتائج المحتملة. المستوى الثاني هو الغاية، وهو هدف أكثر واقعية لما يحتمل تحقيقه. ويمكن أن يعتبر نتيجة مقبولة رغم أنه أقل من الأمثل. المستوى الثالث هو الحد الفاصل. وهو الحد الذي لا يمكن القبول بما هو أدنى منه، والنتيجة التي تحتاج إلى قبولك بما هو أدنى من الحد الفاصل وتعني خسارتك وفوز الطرف الآخر.

يحدد طرفا التفاوض أهدافهما. فإذا كانت غير واقعية، تكون الفجوة بينهما أكبر وتتضاءل فرصة التوصل إلى اتفاق. مثلاً، إذا طلب صاحب المنشأة الخاضعة للتفتيش إمهاله ثلاثين يوماً لإجراء التغييرات المطلوبة بينما قرر المفتش أن يتم ذلك خلال عشرة أيام، فهذا يعني أن الفجوة كبيرة بين أهداف صاحب المنشأة الخاضعة للتفتيش وأهداف المفتش.

#### ٢. التباحث

عندما تبدأ المحادثات تتضح أبعاد التفاوض أو نطاقه، لكن مرحلة التباحث لا تعني التفاوض الفعلي بل هي مرحلة طرح الأفكار وتبادل وجهات النظر وطرح الأسئلة وتقديم المعلومات وتقييم كل طرف لنقاط ضعف الطرف الآخر ونقاط قوته. كما يختبر كل منهما موقفه الأمثل ويبدأ التفكير في التنازلات.

### ٣. التفاوض الفعلي

في هذه المرحلة يبدأ كل طرف بتقديم المقترحات والرد على مقترحات الطرف الآخر. ويبيدي الطرفان استعدادهما لتغيير مواقفهما الأصلية ومحاولة التوصل إلى أرضية مشتركة بينهما. وقد لا تصل إلى الوضع الأمثل، ولكن التفاوض يمكن أن يكون ناجحاً إذا لم يجد أي من الطرفين انه مضطر إلى تجاوز الحد الفاصل للتنازلات .

### ٤. الختام والاتفاق

في هذه المرحلة، يتعاون الطرفان للتوصل إلى اتفاق. وتتغير المواقف من التركيز على المصلحة الخاصة إلى التركيز على المصلحة المشتركة. وبمجرد أن يتوصل الطرفان إلى اتفاق ، يجب تدوين تفاصيله وتدقيقها من قبل الطرفين.

### التفاوض الناجح

إذا أريد لعملية التفاوض أن تكون ناجحة، على الطرفين ما يلي:

- أن يكونا على استعداد لتغيير مواقفهما (أي يجب أن يكونا مستعدين لتقديم تنازلات)
- أن يتصرفا بحسن نية (أي أن يحاولا جديا التوصل إلى اتفاق)
- أن يركزا على القضايا لا على الأشخاص (أي أن الطرف الآخر ليس عدواً)
- أن يضعوا المصلحة المشتركة نصب أعينهما
- أن يلتزما بضبط النفس والهدوء

## الفصل السادس: عقد الاجتماعات

كمفتش، يطلب منك إدارة اجتماعات والمشاركة فيها مع جميع الأطراف المعنية بنشاطات التفتيش. تكون بعض هذه الاجتماعات أثناء الزيارة التفتيشية (كالاجتماعات التمهيدية والختامية)، وبعضها اجتماعات عمل أخرى.

### الاجتماعات أثناء الزيارة التفتيشية

ستعقد العديد من الاجتماعات في المنشآت الخاضعة للتفتيش التي تزورها، كالاجتماع الأولي الذي تعقده مع صاحب المنشأة الخاضعة للتفتيش أو ممثله أو المدراء عند بدء زيارة التفتيش، والاجتماع الختامي الذي تعقده عند الانتهاء من الزيارة. ويُتوقع منك كمفتش أن تدير هذه الاجتماعات.

#### في الاجتماع التمهيدي:

- حدد من تريد أن يحضر
- عرف بنفسك وبفريق التفتيش (إن وجد) ووضح طبيعة مهامك
- بين الهدف العام من الزيارة
- حدد المستندات التي ترغب في الاطلاع عليها خلال الزيارة
- اذكر للمدراء أنك ستحدث مع من تجده ضروريا أثناء الزيارة
- ادع الحاضرين لطرح الأسئلة و أجب على جميع الأسئلة
- اذكر أنك ترغب في عقد الاجتماع الختامي في نهاية الزيارة
- اجعل الاجتماع موجزاً قدر المستطاع

#### في الاجتماع الختامي:

- اطلب حضور ممثلي الإدارة
- تول زمام الاجتماع
- ابدأ بالإشارة إلى بعض الأشياء الجيدة التي لاحظتها خلال زيارتك
- اذكر الملاحظات التي تم رصدها والتحسينات المطلوبة على وجه التحديد
- اشرح ما ينبغي عمله لضمان الامتثال للقانون والأنظمة والتعليمات
- شجع الحضور على طرح الأسئلة، و اجب على جميع الأسئلة
- دون ملاحظات مختصرة للاسترشاد بها في عملية المتابعة

#### خلال الاجتماعين التمهيدي والختامي يجب عليك:

- تولي زمام الأمور دون أن تكون عدوانياً أو متسلطاً
- التحدث بوضوح وثقة
- التواصل بعينيك مع الحاضرين، إياك والنظر باستمرار في مفكرتك أو إلى الحائط أو المنضدة.

### اجتماعات العمل الأخرى

قد يطلب منك في بعض المناسبات حضور اجتماع غير الاجتماعات أثناء الزيارة التفتيشية، إما كمشارك أو كرئيس أو كمقرر.

#### الغاية من الاجتماعات

- هي جمع أشخاص تختلف وجهات نظرهم بهدف:
- تبادل المعلومات
- تدارس بعض الأفكار
- اتخاذ قرارات

تميل الجلسات في مثل هذه الاجتماعات إلى إتباع جدول أعمال محدد، وتتضمن تدوين محاضر تبيين الحضور والنقاشات المتعلقة بمختلف بنود جدول الأعمال والقرارات المتخذة. إذا طُلب منك ترؤس اجتماع، يجب أن تكون على بينة من قواعد النقاش، ويجب أن تشجع الحضور على المشاركة وأن تولي اهتماماً خاصاً بإدارة الوقت.

خطوات التحضير لاجتماعات العمل الأخرى:

- تحديد هدف الاجتماع
- تحديد المشاركين في الاجتماع
- تحديد مكان الاجتماع وتاريخه ووقته
- تحديد جدول أعمال الاجتماع
- دعوة المشاركين والتأكد من مشاركتهم
- تجهيز المكان بما يلزم
- الاهتمام بترتيبات الجلوس

بعض أسباب فشل الاجتماعات:

- عدم إخطار المشاركين بالاجتماع (هدفه، ومكانه، وتاريخه ووقته)
- عدم وجود جدول أعمال/ أو عدم تناسب الجدول مع الأهداف
- الاختيار غير الصحيح للمشاركين
- انحراف الاجتماع عن موضوعه أو الهدف منه
- عدم إتاحة الفرصة لكل مشارك بالمساهمة
- التوزيع الخاطيء لوقت الاجتماع

## الفصل السابع: عرض المعلومات على الآخرين

كمفتش، سيكون عليك بين الحين والآخر أن تقدم عروضاً توضيحية أو تعقد جلسات تدريب لزملائك في الإدارة التفتيشية أو غيرها. عليك أن تخطط بعناية لكل عرض أو جلسة تدريب حتى لو كنت تتمتع بخبرة واسعة في هذا النوع من العمل. يجب أن يتضمن العرض التوضيحي:

### الغاية

يجب أن تضمن غاية العرض التوضيحي المساهمة في تحقيق أهداف الإدارة التفتيشية. ويقصد بالغاية المعارف والمعلومات التي يجب نقلها إلى المشاركين خلال العرض أو الجلسة، وتزودك الغاية بإرشادات عامة بصفتهك مقدم العرض، ليبقى عرضك مركزاً ولا يخرج عن المسار المحدد.

### الأهداف

يقصد بالأهداف النواتج المحددة التي تسعى جلسة العرض إلى تحقيقها.

مثال: يتوقع من المشاركين أن يكونوا قادرين بعد انتهاء العرض على ما يلي:

- تعريف مهام التفتيش وأهدافه
- تحديد مواد القانون المتعلقة بالتفتيش

يجب أن تكون الأهداف مكتوبة، وعليك تجنب ذكر عبارات مثل «مع نهاية هذا العرض أو جلسة التدريب سيصبح المشاركون مفتشين أكفاء»، فهذه العبارة طموحة جداً وغير واقعية بالنسبة لعرض واحد. وأفضل ما يمكن لك أن تأمله هو أن يكتسب المشاركون المعارف والمعلومات الضرورية عن طبيعة مهام التفتيش وغاياته ووظائفه.

أما إمكانية أن يطبق المشاركون معارفهم على أرض الواقع فتعتمد على تلقيهم المزيد من التدريب وحصولهم على فرصة تطبيق المعلومات التي اكتسبوها.

### الموضوع

يقصد بالموضوع المعلومات التفصيلية التي سيتم تقديمها خلال العرض. عندما تختار موضوع العرض عليك أن تراعي الوقت المتاح لتقديمه، ويفضل عادة تغطية بعض المواضيع الرئيسية جيداً بدل محاولة التطرق لعدد كبير من المواضيع بطريقة سطحية؛ ركز على الموضوع الأساسي وابتعد عن المواضيع الهامشية فأهدافك هي التي تحدد ما هو أساسي. يجب أن يركز الموضوع على احتياجات المشاركين لا على خياراتك كمقدم عرض.

### التكوين

يتكون العرض الذي ستقدمه من ثلاثة أجزاء:

- المقدمة
- في بداية العرض عليك أن تشد المشاركين وتقودهم إلى المرحلة التالية
- بين أهمية هذا العرض
- بين للمشاركين ما الذي سيتعلمونه خلال العرض
- إذا كان عرضك جزءاً من نشاط تدريبي، اربطه بما حدث خلال جلسات التدريب السابقة
- إذا كانت مدة العرض ساعة كاملة، يجب أن تكون المقدمة بحدود خمس دقائق.



## • المحتوى

- وهو الموضوع الحقيقي للعرض، وهنا تقوم بنقل المعلومات والأفكار التي تحقق أهدافك آخذاً بعين الاعتبار ما يلي:
  - ترتيب عرضك بحيث يكون تسلسله منطقياً
  - تقسيم الموضوع إلى أجزاء يمكن استيعابها بسهولة
  - استخدام أمثلة وبيانات إحصائية لتوضيح عرضك وتعزيزه
  - استخدام وسائل إيضاح لتمكين المشاركين من «رؤية ما نتحدث عنه»
  - يجب أن يستغرق موضوع العرض قرابة ٥٠ دقيقة من جلسة مدتها ٦٠ دقيقة

## • الخاتمة

يجب أن تختتم عرضك وفقاً للخطة التي أعدتها. ولا نقصد بالخاتمة مجرد قول: «انتهى العرض»، بل يجب أن تنتهز الفرصة لإبراز النقاط الرئيسية لعرضك ومراجعتها وتلخيصها، وحث المشاركين على تقييم ما قدمته وانتقاده. كما يمكنك استخدام الخاتمة لتهيئة المشاركين لعرض لاحق. يجب أن لا تستغرق الخاتمة أكثر من ٥ دقائق في جلسة مدتها ٦٠ دقيقة.

## توزيع الوقت

- كمقدم للعرض عليك أن تدرك حدود الوقت، وعليك أن ترتب الوقت المحدد المتوفر بحيث تضمن تكريس معظم وقتك لأكثر الأشياء أهمية. يمكنك استغلال الوقت على الوجه الأمثل إذا اتبعت ما يلي:
  - دونت الأهداف الخاصة لعرضك
  - وضعت خطة تبيين الوقت المخصص لكل من المقدمة والموضوع والخاتمة
  - بينت تسلسل الأجزاء المختلفة لموضوع العرض والوقت المتاح لكل منها

## الأساليب

تعتمد الأساليب التي تختارها للعرض على ما يلي:

- عدد المشاركين
- الوقت المتاح
- أهداف العرض

إذا كان عدد المشاركين كبيراً (٣٠ أو أكثر مثلاً) يصعب استخدام أساليب التركيز على المتعلم التي تتطلب تفاعلاً بين مقدم العرض والمشاركين.

إذا كان عدد المشاركين قليلاً (١٠ - ١٥)، لن يكون من المناسب تقديم محاضرة رسمية.

إذا كان الهدف من العرض إيصال معلومات جديدة إلى المشاركين، فيمكن هذا بإلقاء محاضرة قصيرة (١٠ دقائق) تليها أسئلة للتأكد وصول المعلومات وفهمها.

إذا كان عرضك موجزاً (١٥ - ٣٠ دقيقة)، سيصعب استخدام أساليب التركيز على المتعلم.

عليك أن تحاول تنويع أساليبك في العروض التي تستغرق مدة أطول (٦٠-٩٠ دقيقة مثلاً). فقد تحتاج إلى تقديم معلومات في بعض أجزاء العرض (محاضرة أو هيمنة مقدم العرض)، ويمكن إتباع هذه الأجزاء ببعض النقاش الذي تسعى من خلاله إلى تشجيع المشاركين على طرح آرائهم حول ما قدمته (التعلم التفاعلي أو النهج القائم على المقدم)، وفي أجزاء أخرى من جلسة العرض قد ترغب في منح المشاركين فرصة مناقشة بعض المسائل فيما بينهم (النهج القائم على المتعلم أو المتلقي).

يجب تعزيز العرض بوسائل إيضاح أينما كان ذلك مناسباً، لتمكين المشاركين من التعلم عن طريق الاستماع والمشاهدة.

لكن تذكر أن الغرض من استخدام هذه الوسائل هو دعم عرضك لا لتحل مكانك كمقدم عرض. مثلاً لا تحتاج بعض عروض «البور بوينت» إلا لقيام الجمهور بقراءة ما يظهر على الشاشة، وبهذا تحل هذه التقنية محل مقدم العرض، وعليك أن تتجنب هذا.

## العرض الفعال

كمقدم عرض أو مدرب، يجب أن تكون لديك معرفة فنية جيدة بموضوعك. ويعتبر تحضير المعلومات الفنية الخاصة بالموضوع جزءاً هاماً من عملك كمقدم عرض. ولكن هذا وحده لا يكفي، فنجاح عرضك يعتمد إلى حد كبير على كيفية عرضك للموضوع على المشاركين فعلياً.

والعرض الفعال هو اتصال فعال. ويتطلب الاتصال الفعال ما يلي:

- تنظيم وتحديد ما تريد قوله مسبقاً.
- استخدام عدد من المهارات والتقنيات للحد ما أمكن من احتمال فشل الاتصال.

## الاتصال الكلامي

- تكلم بسرعة تقل عن السرعة التي تستخدمها في الأحاديث الاجتماعية
- تكلم بوضوح ولفظ الكلمات بوضوح وتأنى
- نوع نبرة صوتك
- تكلم بصوت مرتفع بما يكفي لإسماع أبعد شخص في الغرفة بسهولة
- لا تستخدم لغة فنية ما لم تكن واثقاً من أن المشاركين يفهمونها
- تجنب استخدام التعبيرات العامية والدارجة

## الاتصال غير الكلامي

إضافة إلى الكلمات التي ستستخدمها خلال العرض، تعتبر حركات جسمك وتعبيرات وجهك جزءاً من عملية الاتصال. لضمان أن لا يؤثر لك سلباً عليك أن تنتبه إلى ما يلي عند تقديم المعلومات:

- ابق على اتصال بصري مع المشاركين، وهذا أسهل مع مجموعة صغيرة من ٨ - ١٥ شخصاً. ولكن حتى لو كان عدد الحضور كبيراً، عليك أن توجه نظرك إلى الحضور لا إلى ملاحظتك أو إلى الأرض أو السقف أو أي شيء آخر.
- تجنب الإيماءات المستفزة لأنها قد تجعل جمهورك يركز عليها أكثر من تركيزه على الأفكار التي تطرحها. من الجيد أن تستخدم الإيماءات أثناء العرض، شريطة أن تدعم ما تقول. مثلاً، يمكنك شبك يديك أو ضمهما إلى جسمك إذا كنت تتحدث عن التعاون، وقبضة اليد ترمز عادة إلى السلطة والقوة، أو ربما إلى الغضب. في حين أن فتح اليدين يرمز عادة إلى الانفتاح والاستعداد للتعاون.
- تحكم بتعبيرات وجهك. فرغم أهمية الاتصال البصري، يجب التحكم بالتعبيرات غير المرغوبة كالرَمْش وهز الرأس والإفراط في الابتسام والعبوس الدائم، لأنها لن تجد قبولاً من المشاركين، بل سيعتبرونها «تداخلات» تعيق عملية الاتصال.
- اتخذ وضعية مناسبة. قرر ما إذا كنت ستجلس أم ستقف خلال العرض. وطبعاً، يمكنك أن تتخذ أيًا من الوضعين بين الحين والآخر، فالوقوف قد يعزز ثقتك بنفسك، بينما يخلق الجلوس جواً أكثر ألفة. كما أن طريقة جلوسك أو وقوفك قد تؤثر على طريقة تلقي الفكرة التي تريد أن توصلها.

- تجنب إصدار أصوات لا معنى لها أثناء تقديم العرض، مثل: «آه» «إيه» «إمم» والأصوات التي لا تشكل كلمات حقيقية. يستحسن أن تصمت لبضع ثوان بدل أن تصدر أصواتاً لا معنى لها.

## تقييم العرض

- عليك أن تدرك أن الحاضرين سيحكمون على العرض، سواء أثناءه أو بعده. ويمكنك الاستفادة من هذا بأن تطرح على نفسك عدداً من الأسئلة قبل العرض:
  - هل أنا مستعد؟
  - هل أهدافي واضحة؟
  - هل تركيبة العرض مناسبة - مقدمة وموضوع وخاتمة؟
  - هل اخترت كلمات مناسبة وواضحة دون إغراق في المصطلحات الفنية؟
  - هل ملابسي مناسبة؟
  - هل درست الطريقة التي سأتواصل فيها مع المشاركين؟
  - هل خططت وفقاً للوقت المتاح؟
- إذا درست هذه الأسئلة مسبقاً، تعزز فرصة نجاح عرضك وتحقيق أهدافه.

## وسائل الإيضاح

- يجب أن تدعم عرضك بالعديد من وسائل الإيضاح، فهذا يمكن المشاركين من رؤية ما تتحدث عنه لتعزيز ما يسمعونه. وأكثر هذه الوسائل شيوعاً شرائح «البور بوينت»، وعند استخدام جهاز عرض عليك أن تضع ما يلي في اعتبارك:
  - تأكد من سلامة الأجهزة قبل أن تبدأ الجلسة
  - تجنب إدراج عدد كبير من الكلمات في الشريحة الواحدة، تكفي ٢٠ كلمة تقريباً
  - استخدم الرسوم البيانية بدل الفقرات الكتابية الطويلة
  - استخدم الشرائح لدعم عرضك، لا لتكون بديلاً لما تقول
  - لا توجه كلامك إلى الشاشة أثناء توضيح نقطة على الشريحة
  - حافظ على تواصلك البصري مع المشاركين، واستخدم مؤشر ليزر أو مؤشر الكمبيوتر للإشارة إلى النقاط التي تشرحها على الشاشة

## الملخص

- إذا أردت أن تكون محاضراً فعالاً، عليك الانتباه إلى النقاط التالية التي تلخص ما سبق:
  - اعرف الوضع العام للحضور. كم عددهم؟ ما هو مستواهم التعليمي؟ ماذا يعرفون عن موضوع عرضك؟
  - اعرف الفترة الزمنية المتوقعة لكلامك، فهذا سيؤثر على تحضيرك للعرض
  - اعرف المكان الذي ستتكلم فيه. ما هي التقنيات المتوفرة (جهاز عرض، لوح أبيض، لوح قلاب)
  - ما هي أهدافك؟ سل نفسك: ما الذي تريد أن يعرفه الحضور مع نهاية العرض؟
  - حضر مادتك: ما الذي ستقوله فعلاً؟ ماذا سيكون المضمون الرئيسي للعرض لضمان تحقيق هدفك؟ ما الأمثلة التي ستستخدمها؟
  - خطط للعرض: وهذا يعني أن عليك ترتيب مادتك وفق تسلسل مناسب. كيف ستبدأ؟ ما هي الخطوة التالية؟ ما هو أفضل تسلسل لجمهورك؟ كيف ستنتهي العرض؟ تذكر أن يكون لعرضك مقدمة وموضوع وخاتمة، ووزع الوقت وفقاً لذلك.