



وتاريخ

قرار وزاري رقم

إن وزير الشؤون البلدية والقروية.

بناءً على الصلاحيات المخولة له.

وبناء على المادة (٤٨) من نظام البلديات والقري الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥)

وتاريخ ١٣٩٧/٢/٢١هـ حول إصدار اللوائح والتعليمات التنفيذية لهذا النظام.

وبعد الإطلاع على ما عرضه علينا سعادة وكيل الوزارة للشؤون البلدية المكلف.

يقرر ما يلي :-

١. إلغاء القرارات الوزارية الصادر بشأنها اللوائح المنظمة لأنشطة تداول الغذاء والصحة العامة برقم ٢١٥٤٦ وتاريخ ١٤٢٦/٣/٢٩هـ ورقم ٤٩٢٥١ وتاريخ ١٤٢٦/٨/٢هـ ورقم ٨٢٣٧٢ وتاريخ ١٤٣٠/١١/٩هـ ورقم ٢٦٠٠٦ وتاريخ ١٤٣٢/٦/٤هـ.
٢. العمل باللوائح المنظمة لأنشطة تداول الغذاء والصحة العامة الموضحة بالبيان المرفق وعددها (٢٢) لائحة ، والاسترشاد بالأدلة المرفقة وعددها (٨) أدلة.
٣. تعطى مهلة سنتان من تاريخه للمنشآت القائمة ذات العلاقة بالمواد الغذائية والصحة العامة لتسوية أوضاعها لتتوافق مع ما ورد في هذه اللوائح .
٤. تتولى الأمانات وبلدياتها العمل بهذه اللوائح ومتابعة تنفيذها.

وزير الشؤون البلدية والقروية المكلف

١٤٣٠/٩/١١هـ

د. ماجد بن عبد الله القصببي

١٤٣٠/٩/١١هـ

١٤٤٠/٨/٢٧/٤٧٥/٤هـ

وزارة الشؤون البلدية - وكالة الوزارة للشؤون البلدية - الإدارة العامة للمواد الغذائية  
 بيان بمسميات اللوائح والأدلة المحدثة لمشروع الرقابة الصحية الصادرة بقرار معالي الوزير رقم ٤٩١٢٤  
 وتاريخ ٢١/٩/٤٠ هـ المبلغة بتعميم وكالة رقم ٥٢٧٥٥ وتاريخ ٢١/١٠/٤٠ هـ

أولاً: اللوائح:

م	اسم اللائحة
٠١	لائحة الاشتراطات الصحية العامة لمحلات إعداد وتجهيز وبيع المواد الغذائية ومحلات ذات العلاقة بالصحة العامة.
٠٢	لائحة الاشتراطات الصحية للمطاعم والمطابخ وما في حكمها.
٠٣	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات إعداد وتجهيز وبيع اللحوم والدواجن ومنتجاتها.
٠٤	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات بيع الخضار والفواكه.
٠٥	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات إعداد وتجهيز الوجبات الغذائية.
٠٦	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات بيع الحليب الطازج.
٠٧	لائحة الاشتراطات الصحية للمخابز.
٠٨	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات إعداد وتجهيز وبيع الأسماك.
٠٩	لائحة الاشتراطات الصحية للأسواق المركزية والبقالات.
٠١٠	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات تعبئة وتغليف المواد الغذائية الجافة.
٠١١	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات إعداد وتجهيز وبيع الحلويات.
٠١٢	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات العطارة.
٠١٣	لائحة الاشتراطات الصحية لمعاصر زيوت الزيتون والسمن.
٠١٤	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات إعداد وتجهيز وبيع العصائر.
٠١٥	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات الثلجات القشدية (الآيس كريم).
٠١٦	لائحة الاشتراطات الصحية لمكائن الخدمة الذاتية للمشروبات الباردة والساخنة والوجبات الخفيفة المغلفة.
٠١٧	لائحة الاشتراطات الصحية لمطاحن الحبوب.
٠١٨	لائحة الاشتراطات الصحية لتجميع زيوت الطعام المستخدمة.
٠١٩	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات إعداد وتجهيز منتجات البيض.
٠٢٠	لائحة الاشتراطات الصحية لخدمة التوصيل المنزلي.
٠٢١	لائحة الاشتراطات الصحية لمحلات بيع الحيوانات والطيور والأسماك المنزلية وأطعمتها ومستلزماتها.
٠٢٢	لائحة الاشتراطات الصحية للمحلات ذات العلاقة بالصحة العامة.

## ثالثاً/ الأدلة:

م	اسم الدليل
.١	دليل خطة عمل الرقابة الصحية.
.٢	سجل الرقابة الصحية.
.٣	دليل ضوابط عقوبات حوادث التسمم الغذائي.
.٤	دليل الإشتراطات الصحية لدهون وزيوت القلي.
.٥	دليل المستهلك في التعامل مع الأسواق المركزية والمطاعم وما في حكمها.
.٦	دليل المستهلك في التعامل مع المنتجات الحيوانية.
.٧	دليل المستهلك في التعامل مع الخضر والفواكه
.٨	دليل مؤشرات قياس أداء أعمال الرقابة الصحية.

# دليل خطة عمل الرقابة الصحية

١٤٤٠ هـ - ٢٠١٩ م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





# دليل خطة عمل الرقابة الصحية

١٤٤٠ هـ - ٢٠١٩ م



ح) وزارة الشؤون البلدية والقروية ، وكالة الوزارة للشؤون البلدية،  
١٤٤٠هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الإدارة العامة لصحة البيئة . إدارة المواد الغذائية

دليل خطة عمل الرقابة الصحية / الإدارة العامة لصحة

البيئة - إدارة المواد الغذائية - ط ٢ - الرياض ، ١٤٤٠هـ

ص. ص. : ١٠٠

ردمك: ٨ - ٧١ - ٨١٦٠ - ٦٠٣ - ٩٧٨

١- البلديات - قوانين وتشريعات - السعودية ٢- الصحة العامة

السعودية أ.العنوان

ديوي ٣٤٢،٥٣١ ١٤٤٠/٥٠٧

رقم الإيداع: ١٤٤٠/٥٠٧

ردمك: ٨ - ٧١ - ٨١٦٠ - ٦٠٣ - ٩٧٨

## المقدمة

الجهة الرقابية هي المسؤولة عن حماية الصحة العامة للأفراد بتقليل أخطار حدوث الأمراض التي تسببها الأغذية الملوثة، حيث أن أكثر من (٢٠٠) من الأمراض المختلفة يعرف أنها تنتقل عن طريق الغذاء ومستوى حدوث هذه الأمراض تزداد في جميع أنحاء العالم (منظمة الصحة العامة/ برنامج سلامة الغذاء WHO/FOS)، وتقديم برامج التثقيف والتدريب المتصلة لرفع الكفاءات وزيادة المهارات لضمان سلامة الغذاء للمستهلكين، وبصفة عامة فإن القائمين بأعمال الرقابة الصحية على الأغذية والمسؤولين عن سلامة الغذاء ومأمونيته مثلهم مثل نشاط جمعيات حماية المستهلك لا يجنون أرباحاً من مهمة إنتاج أو توزيع الغذاء، فمن حق المستهلك الحصول على غذاء صحي وآمن وفي نفس الوقت فهو مسؤول عن مراعاة اتباع الممارسات الصحية الجيدة أثناء تداوله للغذاء وتخزينه بالأسلوب السليم واتباع التعليمات والمعلومات الموضحة على بطاقات البيانات التي توفرها الجهة المنتجة، وتقع المسؤولية الرئيسية على المنتجين والمصنعين والموزعين وأيضاً مقدمي الغذاء وليست مسؤولية مطبقي اللوائح والأنظمة أو المستهلكين وحدهم، فقد أدت زيادة الكثافة السكانية في الحضر وتلوث البيئة والعيش تحت ظروف غير صحية والاتجاه نحو الزراعة الكثيفة والأساليب الجديدة في تربية الحيوانات وتكنولوجيا التصنيع وكذلك طول سلسلة توزيع الغذاء وظهور العديد من البكتيريا الممرضة الجديدة، كل ذلك أدى إلى زيادة الاهتمام بتطبيق نظم ضمان جودة وسلامة الغذاء في جميع مراحل سلسلة الغذاء.

وغالبا ما يرتبط سوء التغذية في الدول النامية بفشل الأجهزة الرقابية في تطبيق اللوائح والأنظمة وخاصة فيما يتعلق بالبيانات الخاصة ببطاقات البيانات على المنتجات الغذائية ومكوناتها والتي تساعد على منع الغش وتعطي المستهلك حرية الاختيار بين المنتج الواحد من عدة شركات، ولذلك فإن الرقابة على سلامة الغذاء تعتبر مهمة أساسية ليست لضمان رفاهية الأسرة بل حفاظاً على الصحة العامة وبالتالي عدم تضرر المنتجين والاقتصاد، لذلك يجب أن تُعطى أولوية قصوى من قبل الحكومات والقائمين بأعمال الرقابة حيث أنهم المسؤولون عن التأكد من تطبيق نظام ضمان جودة وسلامة الغذاء، ولذلك يجب الاهتمام بتثقيفهم وتدريبهم المستمر وتحديث أسلوب قيامهم بعمليات الرقابة الصحية.

والله الموفق،،،،

وكالة الوزارة للشئون البلدية









# الباب الأول تعريف





## الرقابة على الأغذية:

نشاط تنظيمي إلزامي لإنفاذ النصوص تنفذه السلطات الوطنية أو المحلية من أجل حماية المستهلكين وضمان سلامة جميع الأغذية أثناء الإنتاج والمناولة والتخزين والتصنيع والتوزيع وضمان قيمتها الغذائية وصلاحيتها للاستهلاك الآدمي، وضمان مطابقتها لاشتراطات الجودة والسلامة، والتأكد من توصيفها بطريقة دقيقة ونزيهة على النحو المنصوص عليه في الأنظمة.

## التفتيش على الأغذية:

فحص المُنْتَجَات الغذائية أو النُّظْم الغذائية بواسطة وكالة لها سلطة أداء وظائف التنظيم أو سلطة تنفيذية أو الوظائف معاً، من أجل الرقابة على الخامات وعمليات التصنيع والتوزيع، ويمثل ذلك المُنْتَجَات أثناء التصنيع والمُنْتَجَات المصنَّعة نهائياً للتأكد من مطابقتها لاشتراطات التنظيمية.

## الإشراف الغذائي:

الاستمرار في رصد الأغذية المعروضة لضمان عدم تعريض المستهلكين لمُكُونَات في هذه الأغذية تكون خطيرة على الصحة، مثل: الملوثات الكيميائية أو مصادر الخطر البيولوجي.

## سلامة الغذاء:

ضمان ألا تتسبب الأغذية في الإضرار بالمستهلك عند إعدادها و/أو تناولها طبقاً للاستخدام المقصود منها.

## صلاحية الأغذية:

ضمان أن تكون الأغذية مقبولة للاستهلاك الآدمي طبقاً للاستخدام المقصود منها.

## يتحكم:

يتخذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان ومداومة الامتثال للمعايير المقررة في خطة (هاسب).

## التحكم:

اتخاذ جميع الإجراءات الصحيحة والتقيد بالمعايير.



### الإجراءات التحكمية (تدابير التحكم):

أعمال أو أنشطة تستعمل بغرض منع أو استبعاد خطر يهدد سلامة الغذاء أو تقليله إلى الحدود المسموح بها.

### الإجراءات التصحيحية:

إجراءات يجب اتباعها عند حدوث إنحراف عند إحدى نقاط التحكم الحرجة أو عندما تظهر نظم المراقبة أن نقاط التحكم الحرجة أخفقت في التحكم في الخطر والوصول إلى الحدود الحرجة الموضوعة لها.

### المرجعية:

عبارة عن الاشتراطات أو التدابير اللازمة لإدارة سلامة الغذاء.

### المهام الرقابية:

هي مجموعة الأنشطة التي يقوم بها موظفوا السلطات المختصة من أجل تنفيذ والتصديق (أو الموافقة) على العملية التصنيعية بما في ذلك التفتيش على المنشآت الغذائية المعنية وعمليات سحب العينات من المواد الخام والمواد الغذائية ووضع ضوابط التسجيل والتوثيق والمقابلات التي أجريت مع مديري الشركات وعمليات التدقيق وأي أنشطة أخرى ضرورية لتقييم ما إذا كانت المنشأة الغذائية تمتثل لمتطلبات إدارة سلامة الغذاء.

### قائمة الفحص:

قائمة تحتوي على عناصر إرشادية يجب أخذها في الاعتبار أثناء عملية المراجعة للمساعدة في عملية التقييم.

### توصيف مصدر الخطر:

التقييم النوعي و/أو الكمي لطبيعة التأثيرات المعاكسة على الصحة المرتبطة بالخطر، ولتقدير المخاطر الميكروبيولوجية يتركز الاهتمام على الكائنات الدقيقة و/أو سمومها.

### تحديد مصدر الخطر:

حصر وتعيين العوامل البيولوجية والكيميائية والفيزيائية التي تسبب تأثيراً ضاراً على صحة المستهلك.



## التقدير الكمي للمخاطر:

تقدير للمخاطر يستند إلى معلومات رقمية عنها وتبين الشكوك القائمة.

## التقدير النوعي للمخاطر:

تقدير للمخاطر يستند إلى بيانات لا تُشكّل أساساً كافياً لوضع تقدير كمي للأخطار لكنها إذا قيست بالمعارف السابقة للخبراء والشكوك القائمة تسمح بتحديد درجة الأخطار أو وضعها ضمن فئات وصفية معينة.

## تحليل مصادر الخطر:

عبارة عن تجميع وتقييم المعلومات الخاصة بمختلف مصادر الخطر التي لها علاقة بالمنتج الغذائي وتؤثر على سلامة المنتج مما يؤثر على صحة المستهلك.

## تقدير الأخطار:

عملية قائمة على أساس علمي وتتضمن تحديد الأخطار وخصائصها وتقدير مدى التعرّض لها.

## خصائص الأخطار:

عملية يتم بموجبها التحديد النوعي و/أو الكمي للخطر بما في ذلك الشكوك القائمة عن مدى احتمال وقوع الخطر وشدة أي تأثير معاكس له (معروف أو محتمل) على الصحة قد تتعرض له مجموعة من السكان استناداً إلى تحديد الخطر وخصائصه وتقدير درجة التعرّض له.

## الإبلاغ عن الأخطار:

التبادل الفعّال للمعلومات والآراء فيما يخص المخاطر وإدارتها بين المسؤولين عن تقييم الأخطار والمشرفين على إدارتها والمستهلكين وبقية الأطراف المعنية الأخرى.

## إدارة الأخطار:

عملية ترجيح الخيارات ذات الصلة بالسياسات على ضوء نتائج تقدير الأخطار واختيار وتنفيذ خيارات الرقابة الملائمة للمكافحة بما في ذلك التدابير التنظيمية إذا دعت الضرورة.



### تحليل الحساسية:

طريقة تستخدم في دراسة سلوك نموذج ما بقياس اختلاف النتائج باختلاف مدخلاته.

### الشفافية:

صفة لعملية يتم خلالها بشكل كامل ومنتظم على نحو موثّق وقابل لاستعراض بيان المبررات والمنطق المستخدم في الصياغة والمعوقات والافتراضات والحكم على القيم والقرارات والقيود والشكوك المحيطة بالنتائج.

### الإحراف:

فشل نقاط التحكم الحرجة في الوصول للحدود الحرجة الموضوعة لها.

### الرصد:

عملية إجراء المشاهدات أو القياسات على المعالم القياسية للتحكم في تسلسل مُحدّد لتقدير ما إذا كانت نقطة التحكم الحرجة تحت السيطرة أم لا.

### الخطوة:

خطوة داخل المرحلة التصنيعية للغذاء بداية من استلام المواد الأولية وحتى الوصول للمنتج النهائي.

### التأكد من صحة النتائج:

الحصول على أدلة على أن عناصر هاسب أو إدارة سلامة الغذاء فعّالة.

### التحقق:

تطبيق الطرق والتدابير والاختبارات وغيرها من عمليات التقييم بالإضافة إلى الرصد لتحديد مدى الامتثال لخطة نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة.

### فريق المراجعة:

مجموعة من الأفراد المؤهلين والمدربين من داخل المنشأة وخارجها يقومون بجميع أعمال المراجعة.

### المعيار:

مقياس كمي أو نوعي يعتمد عليه في اتخاذ القرار ويتعلق بخاصية طبيعية (درجة الحرارة والمدة) أو كيميائية (مثل: درجة الحموضة أو درجة



النشاط المائي)، أو حيوية ميكروبية (مثل: البكتيريا والفيروسات)، أو حسية (مثل: اللون، الطعم، الرائحة والقوام).

### المعيار الميكروبيولوجي:

يحدد مدى قبول مُنتج ما أو دفعة مُنتجات غذائية استناداً إلى خلوه من الكائنات الحية الدقيقة أو وجودها فيها أو عددها بما في ذلك الطفيليات و/أو كمية ما تفرزه من المواد السامة و/أو نواتج الأيض من كل وحده من وحدات الكتلة أو الحجم.

### برامج المتطلبات الأولية:

مجموعة من البرامج التمهيديّة يجب توفرها في المنشأة الغذائية قبل البدء بتطبيق أحد أنظمة سلامة الغذاء بها، وتشمل: ممارسات التصنيع الجيدة والممارسات الصحية الجيدة.

### المُنتج النهائي:

المُنتج الذي لا يخضع لعمليات تصنيعية أخرى أو تحولات من قبل المنشأة. المخطط الانسيابي (خرائط التدفق):

عرض تخطيطي ومنهجي للتتابع والتفاعل بين الخطوات في سلسلة الغذاء. التدقيق (المراجعة):

عملية منهجية ومستقلة وموثقة للحصول على أدلة التدقيق وتقييمها بموضوعية لتحديد مدى الوفاء بمعايير التدقيق.

### نقطة التحكم الحرجة:

خطوة في العملية التصنيعية التي يتم فيها تطبيق تدابير التحكم، يتم تحديد الحد (الحدود) الحرجة، وحيثما يقاس التحكم الفعّال في المُنتج.

### الحد الحرج:

قيمة قابلة للقياس والتي تفصل المقبول عن غير المقبول.

### سياسة سلامة الغذاء:

نوايا وتوجيه المنشأة المتعلقة بسلامة الغذاء كما عبرت عنها رسمياً من قبل الإدارة العليا.



### الإدارة العليا:

شخص أو مجموعة من الأشخاص الذين يديرون ويسيطرون على منشأة غذائية على أعلى مستوى.

### معالجة:

مجموعة من الأنشطة المترابطة أو التفاعلية التي تحول المدخلات إلى مخرجات.

### برنامج المتطلبات الأوليّة التشغيلية:

برنامج المتطلبات الأوليّة الذي تم تحديده عند تحليل مصادر الخطر ويعتبر أساسياً من أجل التحكم في احتمال دخول مصدر خطر على سلامة الغذاء أو تلوث أو تزايد وانتشار هذا الخطر على سلامة الغذاء أو في بيئة تصنيعة.

### تحديث:

نشاط مباشر أو مخطط لضمان تطبيق المعلومات الحديثة.

### التصحيح:

الإجراء أو النشاط المستخدم لإزالة حالة عدم المطابقة التي تم رصدها.



## الباب الثاني

# التخطيط لعملية الرقابة الصحية وتنفيذها





إن التخطيط لأعمال الرقابة الصحية وتنفيذ زيارات التفتيش أمر أساسي يؤدي بالضرورة إلى تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفاعلية، فالتفتيش المخطط له جيداً:

- يزيد من نجاح التفتيش.
- يؤسس للاستغلال الأفضل للوقت المتاح.
- يوفر للمستفيدين من مختلف أنواع التفتيش الخدمات التي يستحقونها.

#### ١. التخطيط العام:

يجب أن ترتبط الزيارات الفعلية للمنشآت بخطة تشغيلية سنوية عامّة للتفتيش، ويتطلب إعداد هذه الخطة توفير المعلومات التالية:

- أ. عدد المنشآت الخاضعة للرقابة نظامياً.
  - ب. المواقع الفعلية لهذه المنشآت.
  - ج. تحليل البيانات المتعلقة بالرقابة للسنوات السابقة.
  - د. درجة خطورة المنشآت.
  - هـ. عدد القائمين بأعمال الرقابة الصحية.
  - و. عدد زيارات التفتيش التي يطلب من المراقب الصحي القيام بها.
- أ. عدد المنشآت الخاضعة للرقابة نظامياً ومواقعها الفعلية:

الخطوة الأولى في جميع أعمال الرقابة والتفتيش هي معرفة عدد المنشآت الخاضعة للرقابة نظامياً وموقع كل منها، ويعتمد هذا بالطبع على تعريف النظام للمنشآت التي تمارس أي نشاط على اختلاف أنواعه ضمن حدود الأمانة أو البلديات التابعة لها، ويمكن تحديد المواقع من خلال عملية تقديم المنشآت لطلب رخص مزاولة نشاط وتسجيل المنشآت المرخصة، حيث يلزم النظام المنشآت بالتقدم للحصول على ترخيص لدى الإدارة المختصة، ولكن هذه العملية قد لا توفر معلومات كاملة عن المواقع نظراً لعدم قيام بعض المنشآت بالحصول على الترخيص حتى عند فرض جزاءات وغرامات)، كما تتوقف بعض المنشآت عن العمل بينما يغير البعض الآخر موقعه، لهذا يتم دعم عملية حصد المنشآت الخاضعة للتفتيش وتحديد مواقعها بعمليات مسح (ميدانية) سنوية لتوثيق المنشآت العاملة بالفعل



يقوم المراقبين من خلالها بالتحقيق الفعلي من طبيعة كل منشأة وموقعها من خلال القيام بجولات ميدانية من شارع لآخر.

يتم تحديد عدد المنشآت الخاضعة للرقابة ومواقعها خلال مرحلة تحديد المنشآت الخاضعة للتفتيش، حيث تقوم الجهات المختصة بإجراء الرقابة الصحية بالحصول على معلومات عن كافة المنشآت التي تقدمت بطلب رخصة مزاولة نشاط، والمنشآت المرخصة والمسجلة ضمن قاعدة البيانات التابعة للأمانات والبلديات، ومن ثم تحديث المعلومات ضمن قاعدة البيانات حول عدد المنشآت العاملة ومواقعها لتشمل المنشآت الجديدة وتحديد تلك التي تتوقف عن العمل، بالإضافة إلى تعديل المعلومات الخاصة بالمنشآت القائمة في حال تغييرها بناءً على جولات المسح الميدانية للمناطق.

يتم فتح ملف إلكتروني خاص لكل منشأة ضمن قاعدة البيانات لدى الأمانات أو البلديات التابعة لها، ويمكن للمراقبين الصحيين الاطلاع عليه من خلال الكمبيوتر، ويجب أن يوفر ملف المنشأة مجموعة من المعلومات ومنه اسم المنشأة ورقم الترخيص وتاريخ تجديدها وانتهائها والموقع من حيث اسم الحي والشارع ورقم المبنى بالإضافة إلى معلومات عن نوع النشاط وصاحب المنشأة والمساحة الكلية للمنشأة ورقم الهاتف، كما يتضمن ملف المنشأة كافة تقارير التفتيش السابقة الخاصة بالمنشأة، بما في ذلك نتائج سحب العينات والإنذارات والمخالفات وتفصيلها، وفي الوضع الأفضل يجب أن يظهر ملف المنشأة تصنيف المنشأة حسب درجة الخطورة أيضاً.

### ب. تحليل البيانات المتعلقة بعمليات الرقابة للسنوات السابقة:

يتم تحليل كافة المعلومات والبيانات ونتائج عمليات الرقابة والتفتيش التي تم إنجازها في السنوات السابقة في كل منطقة، وذلك لمرعاة خصوصية كل منها، حيث يقوم المختصين بتحليل البيانات ودراستها لتحديد أكثر المواد غير مطابقة بالتحاليل المخبرية وأسباب الإنذارات والمخالفات للسنوات السابقة، بخلاف حصر المنشآت التي تسببت في وقوع حوادث تسمم غذائي والميكروبات المُمرضة المسببة لها والعوامل التي أدت إلى وقوعها، وبناءً على:



- نتائج هذه الدراسات.
- الأهداف الاستراتيجية للأمانة أو البلدية.
- تحليل نتائج استبيان قياس رضا المستهلكين وتلقي الخدمات عن الخدمات الميدانية التي تقدمها الأمانة أو البلدية المتعلقة بأمور الرقابة.
- يقوم المدير المسؤول والمختصين بتحديد الأهداف التشغيلية والتوجهات والأولويات الخاصة بعملية الرقابة والتفتيش التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند إعداد الخطط التنفيذية السنوية والشهرية، وبالتالي برامج العمل الأسبوعية.
- ج. تقييم درجة الخطورة للمنشآت الغذائية:

يرتبط مستوى المخاطر في أي منشأة بمدى الخطر الذي يمكن أن تُشكّله على المستهلكين والإجراءات التي تتخذ لدرء المخاطر والتعامل معها، وتعتبر بعض المنشآت مرتفعة المخاطر بحكم طبيعة نشاطها التي تمارسه ونوع المواد الغذائية التي تتداولها.

تبدأ عملية تحديد مستوى الخطورة بعد تحليل بيانات ومعلومات السنوات السابقة حيث يقوم كل مختص بتحديد تصنيف درجة الخطورة للمنشآت، وبالتالي تحديد أولويات التفتيش، ويتم في بعض الحالات تغيير مستوى الخطورة في منشأة معينة بناءً على تغيير الاستخدام فيها، وينبغي تبني تصنيفاً للخطورة في المنشآت العاملة في مجال الأغذية نظراً لخصوصية هذا القطاع وارتباطه بالصحة العامة حيث أن التصنيف الأكثر استخداماً لتصنيف هذه المنشآت بناءً على درجة خطورتها باستخدام مقياس تصنيف من ثلاثة مستويات (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)، حيث يتم اعتماد معايير لتصنيف المنشآت حسب الخطورة منها ما يلي:

- نوع وحساسية الغذاء.
- أكثر المواد غير مطابقة في الفحوصات المخبرية في السنوات السابقة.
- طبيعة نشاط المنشأة.
- مساحة المنشأة.
- الفئات المستهلكة المستهدفة.



#### د. عدد القائمين بأعمال الرقابة الصحية الفاعلين:

المراقبون الصحيون (الفاعلون) هم المفتشون المتفرغون للقيام بزيارات التفتيش بانتظام، ويستثنى أي مراقب صحي يقوم بعمل مكتبي ونشاطات إدارية ليست ذات صلة بالتفتيش.

#### ٢. التخطيط السنوي للرقابة:

يتوجب على المسؤول المختص بداية كل عام أن يُعدّ الخطة السنوية للرقابة، هذه الخطة هي عبارة عن التوجهات والأولويات التي سيتم اتباعها من قبل الجهات المختصة بناءً على منهجية التخطيط الاستراتيجي للأمانات والبلديات التابعة لها، ويتم أخذ النقاط الآتية بعين الاعتبار عند صياغة الخطة السنوية للتفتيش:-

- الخطة الاستراتيجية للأمانات والبلديات التابعة لها.
- الأهداف الاستراتيجية للأمانات والبلديات التابعة لها.
- تحليل البيانات المتعلقة بزيارات التفتيش الميدانية للأعوام السابقة.
- سلامة الأغذية المقدمة واحتياجات المستهلك ومتلقي الخدمة.
- أهداف التفتيش التشغيلية المراد تحقيقها خلال السنة.
- معدل إنتاجية القائمين بأعمال الرقابة الصحية بناءً على البيانات في السنوات السابقة.

#### ٣. التخطيط الشهري لأعمال الرقابة الصحية:

بناءً على التوجيهات السنوية التي تُشكّل خطة الرقابة الصحية السنوية بالإضافة إلى التوجيهات الدورية التي يصدرها المسؤول المختص مبيناً فيها أولويات التفتيش، مثل: التركيز على أنشطة معينة أو مشكلة معينة، يقوم كل مسؤولي الأمانات والبلديات التابعة لها بإدراج الأولويات والأهداف وأنواع الزيارات المطلوبة في خطة الرقابة الصحية الشهرية وتوزيع زيارات التفتيش الميدانية جغرافياً للمنشآت الخاضعة للتفتيش ضمن منطقة الاختصاص، كما يتم إعداد خطة العمل الشهرية بناءً على توافر المواد الآتية:

- تحديد عدد القائمين بأعمال الرقابة الصحية.
- معدل الوقت المستغرق لإجراءات الجولات التفتيشية.



- التوزيع الجغرافي للمنشآت.
- توفر وسائل النقل والمعدات اللازمة لإنجاز أعمال الرقابة.

#### ٤. برامج العمل الأسبوعية:

يتم تحويل الخطة الشهرية إلى برامج عمل أسبوعية تُعدّ في نهاية كل أسبوع (للأسبوع الذي يليه) لتتضمن ما يلي:

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

ويجب أن يتيح برنامج العمل وقتاً كافياً لإعداد التقارير، يبين برنامج العمل المكان المتوقع لقيام فرق التفتيش بعملهم الميداني وتواجدهم خلال أسبوع ويجب التأكيد على أن مهمة وضع هذا البرنامج هي مسؤولية المدير المعني ولا يجب أن يقوم مراقب صحي بوضع برنامج زيارته بنفسه.

#### ٥. توفر قاعدة بيانات بالمنشآت الغذائية والمحلات ذات العلاقة بالصحة العامة:

يساهم توفر قاعدة بيانات لجميع المنشآت الخاضعة نظامياً لتفتيش الأمانات والبلديات التابعة لها مساهمة فعّالة في وضع خطط العمل وتخطيط زيارات التفتيش المختلفة، فتبين قاعدة البيانات السجل الكامل للتفتيش لكل منشأة وتساعد الجهات المختصة على تحديد الأولويات العامّة، 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 والبيانات الخاصة بالمنشأة.



## ٦. الإعداد وتنفيذ التفتيش الميداني:

تتم زيارات التفتيش الميداني وبغض النظر عن نوع الزيارات، في ثلاث مراحل متتابعة كما يلي:

- المرحلة الأولى: الإعداد للتفتيش الميداني.
- المرحلة الثانية: تنفيذ التفتيش الميداني.
- المرحلة الثالثة: ما يتم من أنشطة بعد التفتيش الميداني.

وفيما يلي ملخص متطلبات كل من هذه المراحل:

### أ. الإعداد للتفتيش الميداني:

تركز هذه المرحلة على العديد من المهام التي يجب على القائمين بأعمال الرقابة الصحية القيام بها للاستعداد لتنفيذ التفتيش الميداني، حيث تتم في مقر الأمانة أو البلدية، وتتضمن الخطوات الآتية:

١. مراجعة برنامج العمل.
٢. المراجعة المكتبية.
٣. جمع الأدوات والمُعَدَّات.
٤. التأكد من وجود قوائم الفحص وأي مواد أخرى.

### ١. مراجعة برنامج العمل:

برامج العمل الأسبوعي تستند بالأصل إلى خطط التفتيش السنوية والشهرية، أو إلى مستجدات طلبات التراخيص أو الشكاوي، وبالتالي الاستعداد لإنجاز أعمال الرقابة يقوم فريق المراقبين الصحيين بمراجعة برنامج العمل الأسبوعي لمعرفة زيارات التفتيش التي سيقومون بها، ومن الأفضل مناقشة البرنامج مع جميع المراقبيين لمعرفة آرائهم وتمكينهم من الإعلان عن أي تضارب في المصالح قد ينشأ إذا تضررت زيارة منشأة يملكها أو يديرها أحد الأقارب أو الأصدقاء.

### ٢. المراجعة المكتبية:

على القائمين بأعمال الرقابة الصحية وقبل التوجه إلى العمل الميداني الإطلاع على كافة ملفات المنشآت، وعليهم دراستها والتحقق من توفر جميع المعلومات التي يحتاجونها خلال عمليات الرقابة والتفتيش، ويتضمن ذلك معلومات عن حجم



المنشأة ورقم الترخيص ونوع النشاط وتصنيفها حسب درجة الخطورة، إضافة إلى الإطلاع على تقارير التفتيش السابقة، في حالة المتابعة لمعرفة ما تحتويه من ملاحظات وتوصيات، كما تتم دراسة الشكاوي المقدمة عن المنشأة وتحليلها في حالات التفتيش بناءً على شكوى حيث أن عملية المراجعة هذه توفر المعلومات الأولية للقائمين بأعمال الرقابة والتفتيش حول المنشأة وعلى ماذا سيفتشون وأية نقاط يجب التركيز عليها أثناء التفتيش.

التأكد من وجود قوائم الفحص وأي مواد أخرى:  
على القائمين بأعمال الرقابة الصحية أن يجهزوا قوائم الفحص والمواد التي سيأخذونها معهم ويجب أن تتضمن:

- قوائم لفحص المنشآت بمختلف انشطتها.
- أية كتيبات أو ملصقات أو نشرات يستطيع المراقب الصحي أن يقدمها لصاحب المنشأة.
- النماذج التي تستخدم أثناء التفتيش حيث تشمل: نماذج غلق وإعادة فتح، نماذج سحب عينات، نماذج مصادرة، نماذج تحفظ،...

### ٣. جمع الأدوات والمُعَدَّات:

طبقاً لمتطلبات عمليات الرقابة التي سيقوم بها المراقبين الصحيين، يتم تحديد الأجهزة والمُعَدَّات التي يجب أن تكون بحوزتهم أثناء عملية الرقابة والتفتيش، وبناءً عليه لابد من أن يتم التأكد من توفر المُعَدَّات، ويجب أن يقوموا بفحصها قبل أخذها لضمان أنها فاعلة وغير معطلة، مثل: جهاز حاسب آلي محمول لتسهيل إعداد تقارير التفتيش، مُعَدَّات وأدوات سحب العينات، أجهزة فحص وقياس، مثل: جهاز فحص طازجية السمك، وجهاز قياس درجة الحرارة، وجهاز قياس درجة الحموضة، وجهاز فحص زيت القلي وجهاز قياس النظافة العامّة، وغيرها.

### ب. تنفيذ التفتيش الميداني:

تتضمن هذه المرحلة عدداً من الخطوات وهي:

#### ١. ضمان دخول المنشأة:

تمكن المراقبين من الدخول إلى المنشأة بدون مشاكل وبصورة لبقة وبمهنية



عالية تمكّنهم من تجاوز أي عوائق من خلال التعريف بأنفسهم وإبراز ما يثبت ذلك وفي العادة لا يواجه المراقبين الصحيين أي مُعَوِّقات لدخول المنشأة خاصةً عندما تكون الزيارة لأغراض الترخيص والذي يتم بناءً على طلب صاحب المنشأة.

### ٢. اجتماع تمهيدي:

عند دخول المراقب المنشأة لا بد أن يقوم بمقابلة صاحب المنشأة أو المدير المسؤول وفي العادة تكون الغاية من زيارتهم معروفة ومع ذلك لا بد من أن يعرف المراقب الصحي بنفسه وبهدف الزيارة وبالطلب من صاحب المنشأة أو المدير المسؤول فيها المساعدة لتسهيل مهمة خلال الزيارة، ومن الأفضل أن يؤكد المراقب خلال هذا اللقاء الأولي، على غاية الأمانة أو البلدية في مساعدة المنشأة على تحديد أي نواقص والحاجة لإجراء التحسينات ضماناً لسلامة المنشأة نفسها، وسلامة صحة العاملين بها والمستفيدين من خدماتها، وأن يقوم المراقب خلال هذا اللقاء بطلب أية معلومات أو وثائق قد يحتاجها.

### ٣. التفتيش الفعلي:

يعتمد التفتيش الفعلي على المنشأة على نوع التفتيش الذي يقوم به المراقب الصحي، ففي حالة التفتيش للمتابعة فيتم بدايةً التأكد من أن طبيعة الاستخدام في المنشأة لم تتغير وأنها وفقاً للترخيص الممنوح، ومن ثم يتم تفقد الالتزام بالاشتراطات الصحية بما فيها اشتراطات المواد الغذائية والنظافة العامّة واشتراطات العاملين من شهادات صحية ونظافة وسلوك شخصي.

وفيما يخص التفتيش بناءً على شكوى، يقوم المراقب الصحي بالتفتيش على مدى الالتزام بجميع الاشتراطات الصحية الواردة باللوائح المنظمة لأنشطة المنشآت، سواءً الغذائية أو ذات العلاقة بالصحة العامّة مع التركيز على موضوع الشكوى في المنشآت.

يقوم المراقب الصحي أثناء التفتيش الفعلي، وفي حال اكتشاف عدم التزام المنشأة بالاشتراطات الصحية، وحسب الحالة باتخاذ أي من الإجراءات وذلك بالاستناد إلى الأنظمة واللوائح والتعليمات، ومنها ما يلي:

- سحب عينات.



- حجز المواد التحفظي.
- مصادرة وإتلاف المواد الغذائية غير المطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة وغير الصالحة للاستهلاك الآدمي.
- توجيه الإنذارات.
- تسجيل المخالفات والملاحظات.

#### ٤. اجتماع نهائي:

عند الانتهاء من عملية الرقابة والتفتيش الفعلي، يشكر المراقب صاحب المنشأة أو المدير المسؤول على تعاونهم في إنجاز عملية الرقابة، كما أنه يجب أن يقوم المراقب بالحصول على توقيع أحدهم على المحاضر التي تم تحريرها وتسليمه نسخة منها.

#### ج. ما يتم من أنشطة بعد التفتيش الميداني:

وتعني هذه المرحلة القيام بمهمة إعداد التقرير الخاص بالرقابة والتفتيش الميداني واعتماده وتوثيقه.





## الباب الثالث متطلبات نظم إدارة سلامة الغذاء





## أولاً: متطلبات عامّة:

1. إنشاء وتوثيق وتنفيذ والحفاظ على نظام إدارة سلامة الغذاء وتحديثه عند اللزوم طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية الأيزو (٢٢٠٠٠).
2. تعريف مجال نظام إدارة سلامة الغذاء. ويحدد هذا المجال المنتّجات أو وصف المنتّج وعمليات التصنيع ووضعها في صورة مخطط انسيابي «خرائط التدفق» يوضّح تسلسل عمليات التصنيع والتداخل بينهم ومواقع الإنتاج التي تخضع للنظام.
3. التأكد من أن أخطار سلامة الغذاء المتوقع حدوثها تم تحليلها وتقييم مدى خطورتها والتحكم فيها ووضع حدود حرجة لها، بحيث تجعل المنتّجات الغذائية التي تنتجها المنشأة لا تضر بصورة مباشرة أو غير مباشرة بالمستهلك.
4. التحكم في طرق تبادل المعلومات الخاصة بسلسلة الغذاء في كافة الموضوعات المتعلقة بسلامة وأمان الغذاء في مراحل سلسلة الغذاء المختلفة من المزرعة للمستهلك عن طريق التحكم في الوثائق التي تحوي هذه المعلومات.
5. تبادل المعلومات المتعلقة بتطوير وتنفيذ وتحديث النظام في جميع أقسام المنشأة للتأكيد على متطلبات النظام.
6. عمل تقييم دوري لهذا النظام وتحديثه عند الضرورة عن طرق المراجعات الداخلية والخارجية.

## ثانياً: متطلبات التوثيق:

### أ. تشمل وثائق إدارة سلامة الغذاء ما يلي:

1. بيان موثق لسياسة سلامة الغذاء بالمنشأة وما يرتبط بهذه السياسة من أهداف.
2. الإجراءات والسجلات الموثّقة المطلوبة في المواصفة القياسية الدولية (الأيزو ٢٢٠٠٠).
3. الوثائق التي تحتاجها المنشأة لضمان التطوير والتطبيق والتحديث الفعّال للنظام.

ب. يجب ضبط الوثائق المطلوبة للنظام، كما يجب أن يتضمن مراجعة جميع



التعديلات المقترحة قبل تطبيقها لتقدير تأثيراتها على سلامة الغذاء وعائدها على نظام إدارة سلامة الغذاء، كذلك إنشاء إجراء موثّق يحدد الضوابط الضرورية للنقاط الآتية:

١. اعتماد الوثائق للملائمة قبل إصدارها.
  ٢. مراجعة وتحديث الوثائق عند الضرورة وإعادة اعتمادها.
  ٣. التأكد من تمييز التعديلات والمراجعات السارية للوثائق.
  ٤. التأكد من أن الإصدارات المناسبة للوثائق المطبقة موجودة في أماكن استخدامها.
  ٥. التأكد من أن الوثائق واضحة ومقروءة ويمكن تمييزها بسهولة ويسر.
  ٦. ضمان تمييز الوثائق خارجية المصدر والتحكم في أسلوب توزيعها.
  ٧. منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة واتباع أسلوب مناسب لتمييزها في حالة الحاجة للحفاظ عليها لأي سبب.
- ويجدر الإشارة إلى أن الوثائق الإلزامية التي تستخدم في نظام إدارة سلامة الغذاء تنقسم إلى ستة أنواع:

- أ. **إجراء التحكم في الوثائق:** وهي واحدة من الإجراءات الإلزامية فأى وثائق لنظام إدارة سلامة الغذاء لا بد من التحكم بها، والوثائق تشمل:
  ١. الوثائق الداخلية، مثل: سياسة الجودة - أهداف الجودة - دليل الجودة - إجراءات الجودة - تعليمات العمل.
  ٢. الوثائق الخارجية: سجلات الجودة والنماذج، مثل: سجل الفحص، سجل الإنتاج، وهي نوع خاص من الوثائق.
- ب. **إجراءات التحكم في السجلات:** السجلات تُقدم الدليل على تنفيذ ومراقبة والتحكم بنظام إدارة الجودة، وأسلوب التحكم يجب أن يشمل: التعريف بالمسجل ويتم ذلك بترقيم السجل، التأكيد على أن نظام الحفظ قادر على منع تلف وفقد استرجاع السجل والتأكيد على إيداع السجلات في أماكنها الصحيحة.
- ج. **إجراء المراجعة الداخلية:** المراجعات الداخلية تنفذ على فترات زمنية مخططة للتأكيد على سلامة وتطوير نظام إدارة الجودة.



د. إجراء التحكم في المنتَج غير المطابق: أي حالة عدم مطابقة تحدث أثناء المراجعة الداخلية، فإن الإدارة مطالبة بأخذ إجراءات تصحيحية لإزالة حالة عدم المطابقة، وهذا يؤكد على أن المنتَج غير المطابق للمواصفات يتم تعريفه والتحكم به، لمنع الاستخدام غير المقصود له.

هـ. إجراء العمل التصحيحي: يتطلب نظام إدارة سلامة الغذاء بأخذ عمل تصحيحي لإزالة أسباب عدم المطابقة وهذا العمل التصحيحي يجب أن يعالج أسباب عدم المطابقة عن طريق:

١. الإدارة تنشئ إجراءً للتعريف بحالة عدم المطابقة.
٢. الاهتمام بشكوى العملاء.
٣. تحديد وتنفيذ الإجراءات الضرورية لتصحيح عدم المطابقة.
٤. مراجعة الإجراءات المتخذة ومدى فعاليتها للتأكد من أن حالة عدم المطابقة لن تتكرر.

و. تسجيل نتائج العمل التصحيحي في السجل المخصَّص لذلك.

و. إجراء العمل الوقائي: المنشأة يجب أن تأخذ إجراءً وقائياً لإزالة الأسباب المحتملة لعدم المطابقة لمنع حدوثها من البداية عن طريق ما يلي:

١. إنشاء إجراء تعريفي للعمل الوقائي.
٢. دراسة حالات عدم المطابقة المحتملة وأسبابها.
٣. تحديد وتنفيذ الإجراء الضروري لمنع حدوث حالة عدم مطابقة.
٤. تسجيل نتائج العمل الوقائي.

### ج. ضبط السجلات:

١. يجب إنشاء السجلات والمحافظة عليها لتقديم البرهان على المطابقة للمتطلبات والتشغيل الفعَّال للنظام.
٢. يجب أن تظل سجلات الجودة واضحة وسهلة التمييز والاسترجاع.
٣. يجب إنشاء إجراء موثَّق لتحديد الضوابط اللازمة لتمييز وتخزين وحماية واسترجاع وفترة الحفظ والتخلص من السجلات.



## مسؤوليات الإدارة

### ١. التزام الإدارة

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على التزامها بتطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفعاليتها عن طريق ما يلي:

- أ. توضيح أن سلامة الغذاء تقع ضمن أهداف عمل المنشأة.
- ب. تبليغ المنشأة بمدى أهمية التوافق مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية (الأيزو ٢٢٠٠٠) وأي متطلبات تنظيمية أو تشريعية، إضافة إلى متطلبات العملاء المتعلقة بسلامة الغذاء.
- ج. وضع سياسة لسلامة الغذاء.
- د. تنفيذ مراجعات الإدارة.
- هـ. التأكد من توافر الموارد.

### ٢. وضع سياسة سلامة الغذاء

يجب على الإدارة العليا وضع وتوثيق وتبليغ سياستها لسلامة الغذاء والتأكد من خصائصها الآتية:

- أ. مناسبة للدور الذي تقوم به المنشأة في سلسلة الغذاء.
- ب. تتضمن الالتزام بالمطابقة مع المتطلبات التنظيمية والتشريعية ومتطلبات سلامة الغذاء المتفق عليها بشكل متبادل مع العملاء.
- ج. معلنة ومطبقة ومحافظ عليها من جميع العاملين بالمنشأة.
- د. يتم مراجعتها دورياً لاستمرارية ملاءمتها.
- هـ. تخاطب الإتصال بشكل كافٍ.
- و. مدعمة بأهداف يمكن قياسها.

### ٣. التخطيط لنظام إدارة سلامة الغذاء:

يجب على الإدارة العليا التأكد من:

- أ. أن عملية التخطيط التي أتبع لتوضع نظام إدارة سلامة الغذاء قد استوفت جميع متطلبات المواصفة القياسية الدولية (الأيزو ٢٢٠٠٠) ومتفقة مع أهداف المنشأة التي تدعم سلامة الغذاء .



ب. تحدد المنشأة عند التخطيط لكيفية تحقيق أهداف نظام إدارة سلامة الغذاء ما يلي:

١. ما الذي سيتم القيام به.
٢. ما هي الموارد المطلوبة.
٣. من سيكون مسؤولاً.
٤. متى سيكتمل.
٥. كيف سيتم تقييم النتائج.

ج. إن وحدة النظام ستظل محفوظة عندما تخطط وتطبق أي تعديلات في النظام.  
د. عندما تحدد المنشأة الحاجة إلى إجراء تغييرات في نظام إدارة سلامة الغذاء، بما في ذلك تغييرات الموظفين، يجب إجراء التغييرات وإبلاغها بطريقة مخططة، ويجب أن تضع المنشأة في الاعتبار ما يلي:  
١. الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة على تجهيزات والتزامات إنتاج غذاء آمن.

٢. تكامل نظام إدارة سلامة الغذاء.
٣. توافر الموارد اللازمة لتنفيذ التغييرات بفعالية.
٤. توزيع أو إعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات.

#### ٤. تحديد المسؤوليات والصلاحيات:

يجب على الإدارة العليا للمنشأة التأكد من أن المسؤوليات والصلاحيات تم تحديدها وإعلانها داخل المنشأة لضمان فعالية التشغيل والمحافظة على نظام إدارة سلامة الغذاء، كما يجب على جميع الأشخاص داخل المنشأة أن يبلغوا عن أية مشكلة بالنظام أو أية مقترحات لتطوير النظام لمرووسيهم، مثل: قائد فريق سلامة الغذاء، كذلك يجب تحديد الأشخاص ذات المسؤوليات والصلاحيات لبدء تسجيل الإجراءات، على أن يكون الأشخاص ممثلين التخصصات المختلفة بالشركة (أخصائي المختبر، مسؤول الجودة والإنتاج والصيانة والمخازن وغيرهم).

#### ٥. تعيين قائد فريق سلامة الغذاء:

يجب على الإدارة العليا أن تعين قائداً لفريق سلامة الغذاء يتولى المسؤوليات



والصلاحيات الآتية:

- أ. إدارة فريق سلامة الغذاء وتنظيم عمله .
- ب. ضمان استيفاء المتطلبات التدريبية والتعليمية لأعضاء فريق سلامة الغذاء.
- ج. التأكد من أن النظام تم وضعه وتطبيقه ومحاظ عليه وتم تحديثه .
- د. رفع التقارير للإدارة العليا يوضح فيها مدى كفاءة وملاءمة النظام.
- هـ. الإتصال المتبادل مع أطراف خارجية بشأن قضايا ذات صلة بالنظام.

### ٦. القدرة على الإتصال

هناك نوعان من الإتصال (خارجي، داخلي):

#### أ. الإتصال الخارجي

وهو عبارة عن التواصل بين المنشأة وبين جميع المشاركين بسلسلة الغذاء عن طريق تبادل المعلومات فيما يتعلق بسلامة الغذاء، ولضمان توفر المعلومات الكافية بين جميع المشاركين بسلسلة الغذاء لابد من تواصل المنشأة مع كل من:

- الموردّين.
- العملاء أو المستهلكين وخاصةً فيما يتعلق بمعلومات عن المُنتَج، مثل: (إرشادات الاستخدام، متطلبات التخزين، فترة الحفظ المناسبة) أو تحقيقات أو عقود أو طلبات وتشمل طلبات التعديل أو التحسين وتعليقات العملاء بما فيها الشكاوي.
- السلطات التشريعية والتنظيمية.
- أي منشأة أخرى لها تأثير على أو سوف تتأثر بفاعلية تحديث نظام إدارة سلامة الغذاء.

مثل هذا الإتصال يمد فريق سلامة الغذاء بالمعلومات عن سمات سلامة الغذاء لمُنتَجات المنشأة والتي من الممكن أن تكون ذات صلة وثيقة بمنشآت أخرى بسلسلة الغذاء، وهذه تستعمل خاصةً في التعرف على أخطار سلامة الغذاء التي تحتاج للسيطرة عليها من قبل المنشآت الأخرى بسلسلة الغذاء، ويجب الحفاظ على سجلات الإتصالات.

كما يجب أن تحدّد مسؤولية وسلطة الموظفين المعنيين تجاه توصيل أي



معلومات تتعلق بسلامة الغذاء خارجياً، والحرص على أن تضاف المعلومات المتحصل عليها من خلال الإتصال الخارجي إلى النظام كمساهمة في تحديثه واستخدامها كمدخلات في مراجعات الإدارة، ويمكن تحقيق هذا الإتصال بفعالية عن طريق تطبيق نظام التتبع للمواد الأولية وللمنتج النهائي بوضع باركود لكل منتج ثم إدخاله على قاعدة بيانات الشركة والإتصال الخارجي يفيد أيضاً في تنفيذ إجراء سحب المنتج عند ظهور عيوب في التصنيع من الأسواق وكلما كان الإتصال الخارجي منظماً وسريعاً كلما أمكن سحب المنتج المعيب بسهولة.

### ب. الإتصال الداخلي

يجب على المنشأة أن تصدر وتطبق وتحتفظ بترتيبات فعّالة للإتصال مع أفراد لديهم موضوعات ذات تأثير على سلامة الغذاء، ولضمان استمرار فعّالية نظام إدارة سلامة الغذاء يجب على المنشأة أن تضمن أن فريق سلامة الغذاء مطلع في الوقت المناسب على التغييرات والتي تتضمن النقاط الآتية:

- أ. المنتجات أو المنتجات الجديدة والتي تشمل وصف المنتج.
- ب. المواد الخام والمكونات والخدمات وبطاقة بيانات السلامة.
- ج. نظام الإنتاج والمعدات المستخدمة.
- د. صالات الإنتاج وأماكن المعدات والبيئة المحيطة.
- هـ. برامج التنظيف والتطهير والتعقيم.
- و. أنظمة التعبئة والتغليف والتخزين والتوزيع.
- ز. المستوى التأهيلي للأشخاص بإعداد دورات مختلفة عن سلامة الغذاء أو تعديل أى صلاحيات أو سلطات لأى منهم.
- ح. المتطلبات التشريعية والتنظيمية.
- ط. المعلومات المتعلقة بالأخطار التي تهدد سلامة الغذاء وضوابط السيطرة عليها.
- ي. متطلبات العملاء وأى متطلبات أخرى تلاحظها المنشأة.
- ك. استفسارات من أى جهة خارجية مهتمة بالمنشأة.
- ل. الشكاوى المتعلقة بسلامة المنتج.
- م. أى ظروف أخرى ذات تأثير على سلامة الغذاء.



كما يجب على فريق سلامة الغذاء التأكد من أن هذه المعلومات قد تم إضافتها عند تحديث النظام، أما الإدارة العليا فعليها أن تتأكد أن المعلومات المحدثة ضمن مدخلات مراجعات الإدارة.

### ٧. الاستعداد والاستجابة للطوارئ:

يجب أن تقوم الإدارة العليا بوضع وتطبيق وتوثيق والاحتفاظ بإجراءات مواجهة حالات الطوارئ والحوادث المحتملة التي لها أثر على سلامة الغذاء وذات العلاقة بدور المنشأة في سلسلة الغذاء التي من ضمنها تفعيل إجراء وسحب المنتج المعيب.

### ٨. مراجعة الإدارة:

يجب على الإدارة العليا أن تراجع النظام بالمنشأة على فترات مخططة لضمان استمرارية الملاءمة والكفاية والفاعلية، وضرورة أن تشمل هذه المراجعة تقييم فرص التحسين والحاجة لتغيير النظام متضمناً سياسة سلامة الغذاء، كما يجب المحافظة على سجلات مراجعة الإدارة.

### مدخلات المراجعة:

تتضمن مدخلات مراجعة الإدارة معلومات على ما يلي، مع الأخذ في الاعتبار أنها غير محصورة فقط في هذه المعلومات:

- أ. متابعة إجراءات المراجعات السابقة.
- ب. تحليل النتائج التي تم الحصول عليها من عمليات التحقق.
- ج. الظروف المتغيرة التي قد تؤثر على سلامة الغذاء.
- د. حالات الطوارئ والحوادث وسحب المنتج.
- هـ. نتائج مراجعة عمليات تحديث النظام.
- و. مراجعة أنشطة الاتصالات بما فيها رأى العملاء.
- ز. المراجعات الخارجية أو التفتيش.

### مخرجات المراجعة:

يجب أن تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة القرارات والإجراءات المتعلقة بما يلي:

- أ. ضمان سلامة الغذاء.
- ب. تحسين كفاءة النظام.



ج. الموارد المطلوبة.

د. مراجعة سياسة سلامة الغذاء للمنشأة وما يرتبط بها من أهداف.

## ٩. إدارة الموارد

تقوم المنشأة بتوفير الموارد الكافية لوضع وتطبيق وصيانة وتحديث نظام إدارة سلامة الغذاء ومن أهم هذه الموارد (الموارد البشرية، البنية التحتية، بيئة العمل).

### أ. الموارد البشرية:

يجب أن يكون فريق سلامة الغذاء وباقي الأفراد القائمين بأعمال تؤثر على سلامة الغذاء ذوي كفاءة، كما يجب أن يكونوا مؤهلين ومدربين وذوي مهارات وخبرات مناسبة، كما يمكن التعاقد مع خبراء من خارج المنشأة لتطوير وتطبيق وتشغيل وتقييم النظام مع الاحتفاظ بالعقود أو الاتفاقية التي تحدّد مسؤوليات وصلاحيات هؤلاء الخبراء الخارجيين.

### كفاءة وتوعية وتدريب الموارد البشرية:

١. تحديد طبيعة التأهيل الضروري للأشخاص الذين تؤثر أنشطتهم على سلامة الغذاء.
٢. توفير التدريب أو اتخاذ أفعال أخرى من شأنها ضمان تأهيل الأشخاص بالمستوى المطلوب.
٣. التأكد من أن الأشخاص المسؤولين عن المراقبة والإجراءات التصحيحية للنظام مدربين.
٤. تقييم عملية التطبيق والفاعلية لما سبق فعله في (١، ٢، ٣).
٥. التأكد من أن الأفراد على وعي بعلاقة وأهمية أنشطتهم وكيفية إسهامهم في تحقيق سلامة الغذاء.
٦. التأكد من أن المتطلبات الخاصة بالإتصال الفعال مفهومة من قبل جميع الأفراد ذوي الأنشطة المؤثرة على سلامة الغذاء.
٧. المحافظة على السجلات المناسبة للتدريب والأفعال التي ذكرت سابقاً في (٢، ٣).

### ب. البنية التحتية:

تقوم المنشأة بتوفير الموارد لإنشاء وصيانة البنية التحتية اللازمة لتطبيق



متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية (الأيزو ٢٢٠٠٠).

### ج. بيئة العمل:

تقوم المنشأة بتوفير الموارد لإنشاء وصيانة بيئة العمل اللازمة لتطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (الأيزو ٢٢٠٠٠).

د. ضبط العمليات والمنتجات أو الخدمات المقدمة من جهات خارجية،  
يجب على المنشأة:

١. إنشاء وتطبيق معايير لتقييم واختيار ومراقبة الأداء وإعادة تقييم الموردّين الخارجيين للعمليات والمنتجات والخدمات.
٢. ضمان ألا تؤثر العمليات والمنتجات أو الخدمات المقدمة من جهات خارجية تأثيراً ضاراً على قدرة المنشأة على تلبية متطلبات نظام سلامة الغذاء لديها باستمرار.
٣. ضمان الإتصال الكافي للمتطلبات إلى الجهة (الجهات) الخارجية.
٤. ضمان امتثال مقدمي الخدمات الخارجيين للمعايير المحددة.
٥. الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لهذه الأنشطة وأي إجراءات ضرورية نتيجة لعمليات التقييم وإعادة التقييم.

### التخطيط لتحقيق منتجات آمنة

تعمل المنشأة الغذائية على تخطيط وتطوير العمليات اللازمة لإنتاج منتجات آمنة وهذه العمليات تتضمن البرامج التمهيديّة «الأولية» والبرامج التمهيديّة للتشغيل و/أو خطة هاسب.

### أولاً: برامج المتطلبات الأولية:

- تطبق المنشأة برامج المتطلبات الأولية للنظام للمساعدة في السيطرة على ما يلي:
- أ. إمكانية تقديم خطر يهدد سلامة الغذاء للمنتج من خلال بيئة الإنتاج.
  - ب. التلوث البيولوجي والكيميائي والفيزيائي للمنتجات بما في ذلك انتقال التلوث بين المنتجات.
  - ج. مستويات التلوث في المنتج وبيئة الإنتاج.

ومن أهم خصائص برامج المتطلبات الأولية للنظام ما يلي:

١. تكون ملائمة لمتطلبات المنشأة من منظور سلامة الغذاء.



٢. تكون ملائمة لحجم ونوع عملية الإنتاج ومناسبة لطبيعة المنتج الذي يتم تصنيعه أو التعامل معه.
٣. تكون مطبقة عبر نظام الإنتاج بالكامل، إما كبرامج قابلة للتطبيق عموماً أو كبرامج قابلة للتطبيق إلى منتج معين أو خط تشغيل معين.
٤. يتم الموافقة عليها بواسطة فريق سلامة الغذاء.

### ملحوظة:

ينبغي على المنشأة تحديد المتطلبات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالنقاط سابقة الذكر، كما يجب على المنشآت عندما تختار و/أو تُنشئ البرامج الأولية أن تضع في اعتبارها استخدام المعلومات الملائمة، (مثل: المتطلبات التشريعية والتنظيمية، متطلبات العملاء، الأدلة المعترف بها، مبادئ ورموز الممارسات للجنة الدستور الغذائي والمواصفات القياسية الوطنية والدولية) والمواصفات الفنية القابلة للتطبيق لسلسلة الأيزو (٢٢٠٠٢) وهي:

- الأيزو (٢٠٠٩ : ١ - ٢٢٠٠٢) [برامج المتطلبات الأساسية لسلامة الغذاء الجزء ١ : تصنيع الغذاء].
- الأيزو (٢٠١١ : ٣ - ٢٢٠٠٢) [برامج المتطلبات الأساسية لسلامة الغذاء الجزء ٣ : الزراعة].
- الأيزو (٢٠١٣ : ٢ - ٢٢٠٠٢) [برامج المتطلبات الأساسية لسلامة الغذاء الجزء ٢ : تقديم الطعام].
- الأيزو (٢٠١٣ : ٤ - ٢٢٠٠٢) [برامج المتطلبات الأساسية لسلامة الغذاء الجزء ٤ : صناعات تعبئة الغذاء].
- الأيزو (٢٠١٦ : ٦ - ٢٢٠٠٢) [برامج المتطلبات الأساسية لسلامة الغذاء الجزء ٦ : إنتاج الأعلاف والأغذية الحيوانية].

وتتضمن متطلبات البرامج الأولية للنظام ما يلي:

١. الموقع والمساحة.
٢. المنطقة المحيطة بالمنشأة.
٣. المبنى وتصميمه ومكوناته.



٤. برامج التنظيف والتطهير والتعقيم.
٥. برامج الصيانة للألات والمعدات.
٦. برامج مكافحة الآفات.
٧. صحة وسلامة العاملين.
٨. التخلص الآمن من المخلفات.
٩. التثقيف والتدريب.
١٠. إجراءات لمنع التلوث الخلطي (الإنتنقالي - التبادلي).
١١. إدارة المواد التي يتم شرائها (مثل: المواد الخام، المكونات، المواد الكيميائية ومواد التعبئة والتغليف أو الإمدادات "مثل: الهواء، المياه، البخار، الثلج" وتداول المنتجات "مثل التخزين والنقل").
١٢. أي اشتراطات أخرى تتعلق بهذا الأمر.

### ثانياً: الخطوات التمهيديّة لتحليل الأخطار:

يجب أن يتم جمع وحفظ وتحديث وتوثيق جميع المعلومات المطلوبة لعمل تحليل المخاطر، مع ضرورة الاحتفاظ بهذه السجلات، ولتحليل المخاطر التي تتعرض لها الأغذية لابد من إجراء الخطوات الآتية:

#### ١. تكوين فريق سلامة الغذاء:

يجب أن يتم تحديد فريق لسلامة الغذاء من أقسام مختلفة، مثل: الجودة والإنتاج والصيانة والمخازن والمختبر في المنشأة، ويمتلكون معارف وخبرات متنوعة لتطوير وتطبيق النظام، والحرص على الاحتفاظ بالوثائق التي تبرهن على امتلاك أعضاء فريق سلامة الغذاء للمعارف والخبرات المطلوبة، مثل: شهادات الخبرات السابقة أو التدريب والتثقيف في أحد مجالات سلامة الغذاء.

#### ٢. تحديد خصائص المنتج:

##### أ. المواد الخام ومكوناتها والمواد التي تلامس المنتج:

يجب أن يتم وصف جميع المواد الخام ومكوناتها والمواد التي تلامس المنتج في وثائق حتى يمكن إجراء تحليل الأخطار، ويتضمن ما يلي:

١. الخصائص البيولوجية والكيميائية والفيزيائية.



٢. مكسبات الطعم واللون والرائحة والمواد المضافة.
  ٣. بلد المنشأ.
  ٤. طريقة الإنتاج.
  ٥. طريقة التعبئة والتغليف وطريقة التوزيع.
  ٦. ظروف التخزين وفترة الصلاحية.
  ٧. الإعداد و/أو التداول قبل الاستهلاك أو التصنيع.
  ٨. معايير السلامة أو المواصفات المطلوب توافرها في المكونات التي يتم شراؤها.
  ٩. شهادة المطابقة لاشتراطات السلامة «بطاقة بيانات سلامة الغذاء».
  ١٠. شهادة تفيد أن المواد الملامسة للغذاء كمواد التعبئة والتغليف من الدرجة الغذائية.
  ١١. تحديد المكونات والإضافات المسببة للحساسية.
- كما يجب على المنشأة أن تحدّد متطلبات سلامة الغذاء التشريعية والتنظيمية فيما يتعلق بكل ما سبق، وضرورة الاحتفاظ بهذا التوصيف وتحديثه عند الضرورة.
- ب. خصائص المنتج النهائي**
- يجب أن توصف خصائص المنتج النهائي في الوثائق حتى يمكن إجراء تحليل الأخطار، متضمنة المعلومات الآتية :
- أ. اسم المنتج.
  - ب. مكوناته.
  - ج. الخواص البيولوجية، الكيميائية والفيزيائية المتعلقة بسلامته.
  - د. فترة الصلاحية وظروف التخزين.
  - هـ. التغليف.
  - و. التعليمات المطبوعة على الغلاف والتعليمات الخاصة بكيفية التعامل والتحضير والاستخدام.
  - ز. التكويد العمودي الخاص بالمنتج لتسهيل عملية التتبع والسحب.
  - ح. طريقة التوزيع والنقل.
  - ط. بلد المنشأ.
- يجب على المنشأة أن تحدّد متطلبات سلامة الغذاء التشريعية والتنظيمية فيما يتعلق



بكل ماسبق، وضرورة الاحتفاظ بهذا التوصيف وتوثيقه وتحديثه عند الضرورة.

### ٣. أسلوب وطريقة استخدام المنتج:

يجب أن يؤخذ في الاعتبار أسلوب الاستخدام والطريقة المتوقعة إلى حد ما لتداول المنتج النهائي، وأي إساءة استعمال للمنتج مقصودة أو غير مقصودة متوقعة إلى حد ما ويجب أن توصف في الوثائق للدرجة التي تُمكن من إجراء تحليل الأخطار، ومن الضروري أن يتم تحديد مجموعات المستخدمين أو المستهلكين لكل منتج مع الأخذ في الاعتبار المجموعات ذات الاحتياجات الخاصة (المسنين، الحوامل، الأطفال، مرضى السكر ... ) الذين يمكن أن يتأثروا أكثر من غيرهم بمنتجات مُحدّدة، كما يجب الاحتفاظ بهذا التوصيف ويتم تحديثه عند الضرورة.

### ٤. خرائط التدفق وخطوات التصنيع وإجراءات التحكم:

#### أ. خرائط التدفق:

يجب أن تُعد خرائط تدفق العمليات التصنيعية للمنتجات والمراحل المختلفة بالعملية التصنيعية والتي تندرج ضمن نظام إدارة سلامة الغذاء، كما يجب أن توفر خرائط التدفق قاعدة لتقييم الحدوث المحتمل زيادة أو إدخال أخطار سلامة الغذاء، وتكون خرائط التدفق واضحة ودقيقة ومفصلة بطريقة كافية، وتتضمن ما يلي :

١. خطوات عملية التصنيع وترتيب حدوثها والتداخل الموجود بين هذه الخطوات أثناء التشغيل .
٢. أي عمليات تتم خارج حدود المصنع .
٣. مكان دخول المواد الخام والعمليات التحضيرية التي تُجرى عليها، مثل: عملية الفرز والتنظيف والمُكوّنات والمُنتجات الوسيطة في منظومة عملية الإنتاج .
٤. مكان دخول المنتج المراد إعادة تصنيعه .
٥. مكان خروج المنتج النهائي أو الوسيط أو الثانوى إضافةً إلى مكان التخلص من المخلفات، كما يجب حفظ خرائط التدفق المحقّقة كسجلات. يجب على فريق سلامة الغذاء التأكد في الموقع من دقة خرائط التدفق وتحديثها عندما يكون ذلك ملائماً وحفظه كمعلومات موثّقة.



## ب. وصف خطوات التصنيع وإجراءات التحكم:

يتم وصف أماكن تداول المواد الغذائية وغير الغذائية ومعدّات وخطوات التصنيع وإجراءات التحكم وتدفق المواد على خريطة التدفق من حيث إجراءات السيطرة الحالية ومعايير عملية التصنيع والإجراءات التي قد تؤثر على سلامة الغذاء، مع ضرورة أن توصف إلى الدرجة المطلوبة حتى يمكن تحليل الأخطار المحتملة، كما ينبغي توصيف المتطلبات الخارجية، مثل: المطلوبة من السلطات التنظيمية أو العملاء، والتي قد تؤثر على اختيار ودقة إجراءات التحكم، بشرط أن يتم تجديد التوصيف باستمرار.

### ثالثاً: تحليل مصادر الخطر:

يجب أن يقوم فريق سلامة الغذاء بتحليل مصادر الخطر لتحديد أى منها يلزم السيطرة عليه وما هي درجة السيطرة المطلوبة لضمان سلامة الغذاء، وبيان نقاط التحكم الحرجة حسب شجرة اتخاذ القرار وما هي مجموعة إجراءات السيطرة المطلوبة.

#### ١. تحديد مصدر الخطر وتقدير المستويات المقبولة:

يجب تحديد وتسجيل جميع مصادر الخطر بأنواعها المختلفة (البيولوجية والكيميائية والفيزيائية) التي تهدد سلامة الغذاء والتي من المتوقع وجودها وذلك فيما يتعلق بنوع المنتج ونوع العملية التصنيعية ووسائل التصنيع الفعلية، حيث يعتمد تحديدها على:

- المعلومات والبيانات التمهيدية التي تم تجميعها من الخطوات التمهيدية لتحليل الأخطار كاحتمال سقوط أجزاء معدنية من ماكينات التصنيع في المنتج (أخطار فيزيائية).
- خبرة فريق سلامة الغذاء.
- معلومات خارجية تتضمن إلى حد ما بيانات عن الأمراض الوبائية وبيانات تاريخية أخرى.
- معلومات من باقى الأطراف المشتركة في سلسلة الغذاء تتعلق بسلامة المنتج النهائي أو المنتجات الوسيطة والغذاء عند استهلاكه.



- الحرص على الإشارة إلى الخطوات (من المواد الخام حيث تختلف المواد الخام كمصدر خطورة تبعاً لقابليتها للفساد حسب خواصها الكيميائية والبيولوجية والعمليات التصنيعية والتوزيع) والتي عندها يمكن أن يهدد خطر ما سلامة الغذاء.
- عندما يتم تحديد الخطر في أي خطوة من الخطوات التصنيعية فإنه يجب الانتباه إلى:
  - الخطوات التي تسبق وتلي العملية المحددة.
  - الأجهزة المستخدمة في هذه الخطوة والمرافق/الخدمات والبيئة المحيطة.
  - الخطوات السابقة والتالية في سلسلة الغذاء لعملية الإنتاج.
- كما يجب تحديد المستوى المقبول لكل خطر تم تحديده في المُنتج النهائي كلما أمكن ذلك، كما أن تحديد المستوى المقبول للخطر يجب أن يخضع للمتطلبات التنظيمية والتشريعية والمتطلبات التي تفرضها سلامة الغذاء بالنسبة للمستهلك والاستخدام المقصود للغذاء من قبل العميل وغيرها من البيانات ذات العلاقة، ويجب تسجيل المبررات والنتيجة الخاصة بهذا التحديد.

### ٢. تقييم مصدر الخطر:

يجب أن يتم تقييم كل خطر تم تحديده بالخطوة السابقة ويهدد سلامة الغذاء لتقرير ما إذا كان التخلص منه أو تخفيضه إلى المستويات المقبولة أمر ضروري لإنتاج غذاء آمن، وتحديد الضوابط الممكنة للوصول بالخطر إلى المستويات المطلوبة، كما يجب تقييم كل خطر يهدد سلامة الغذاء طبقاً لشدة خطورته واحتمال حدوثه، والحرص على أن يتم شرح الطريقة التي أُتبعت في تقييم الخطر ويجب أن يتم تسجيل نتائج التقييم.

### ٣. اختيار وتقييم إجراءات السيطرة:

يعتمد اختيار وتقييم إجراءات التحكم على تقييم مصدر الخطر، حيث ينبغي أن يتم اختيار مجموعة ملائمة من إجراءات التحكم التي لها القدرة على منع أو إزالة أو تقليل مصادر الخطر التي تهدد سلامة الغذاء إلى المستويات المقبولة، وفي هذا الاختيار يجب أن تتم مراجعة كل الإجراءات التحكيمية وذلك فيما يتعلق بتأثيرها



ضد الأخطار التي تم تحديدها، ومن الضرورة أن يتم تقسيم الإجراءات التي وقع عليها الاختيار إلى إجراءات تحكّم تتم إدارتها بواسطة البرامج التمهيديّة وأخرى تتم إدارتها بواسطة خطة هاسب.

كما يجب أن يتم تنفيذ عملية الاختيار والتصنيف طبقاً للنقاط الآتية:

- تأثير إجراء التحكّم على أخطار سلامة الغذاء التي تم تحديدها بالنسبة إلى الأساليب المحكمة المطبقة.
- ملاءمته للمراقبة ومثال على ذلك مدى قابليته للمراقبة بطريقة مناسبة تُمكن من اتخاذ إجراءات تصحيحه فورية، مثال: جهاز قياس درجة الحرارة أثناء عملية البسترة.
- موقعه في النظام بالنسبة إلى إجراءات التحكم الأخرى.
- احتمالية فشله في أداء المطلوب منه أو متغيّرات العملية التصنيعية المهمة.
- خطورة عواقب فشله في أداء مهمته، سواءً إجراء التحكم سيقضي على الضرر بشكل مُحدّد أو أنه سيقفل احتمال حدوثه بشكل ملحوظ.
- التفاعل (التداخل) الذي قد يحدث بين إجراءات أو أكثر من إجراءات التحكم سيكون تأثير إتحادهم أقوى من مجموع التأثيرات الفردية لهم.
- مع الحرص على أن يتم توصيف الأساليب والمعايير التي استخدمت في هذا التصنيف بإجراءات موثّقة، كما يجب أن يتم تسجيل نتائج التقييم.

#### رابعاً: إنشاء برامج المتطلبات الأوليّة للتشغيل:

تقوم المنشأة بعمل وثائق للبرامج الأوليّة للتشغيل حيث تتضمن المعلومات التالية:

١. الخطر الذي يهدد سلامة الغذاء ليتم السيطرة عليه.
٢. إجراءات التحكم على الأخطار.
٣. إجراءات رصد ومراقبة برامج التشغيل والتي تبرهن على تطبيق هذه البرامج وفعاليتها.
٤. التصحيحات والإجراءات التصحيحية إذا أثبتت نتائج المراقبة أن البرامج الأوليّة للتشغيل ليست تحت السيطرة.
٥. مسؤوليات القائمين بهذه البرامج.



٦. سجلات المراقبة.

### خامساً: إنشاء خطة هاسب:

تقوم المنشأة بعمل الوثائق الخاصة بخطة هاسب، حيث تتضمن هذه الوثائق المعلومات الآتية:

١. الخطر الذي يهدد سلامة الغذاء لكي يتم السيطرة عليه عند نقطة التحكم الحرجة.
٢. نقاط التحكم الحرجة ويتم تحديدها على خريطة التدفق للعمليات التصنيعية.
٣. الحدود الحرجة (الحدود القصوى والدنيا المسموح بها).
٤. إجراءات المراقبة.
٥. التصحيحات والإجراءات التصحيحية التي تتخذ عند تجاوز الحدود الحرجة.
٦. المسؤوليات والصلاحيات.
٧. سجلات المراقبة.
٨. عمل خطة مراجعة داخلية للتأكد من فعالية وتطبيق خطة هاسب.

### سادساً: تحديث المعلومات المبدئية والوثائق الخاصة ببرامج المتطلبات الأولية وخطة هاسب:

بعد إنشاء برامج المتطلبات الأولية التشغيلية يجب على المنشأة أن تُحدِّث المعلومات الآتية، عند الضرورة:

- أ. خصائص المنتج.
- ب. أسلوب استخدام المنتج.
- ج. خرائط التدفق.
- د. خطوات الإنتاج.
- هـ. إجراءات التحكم.

هذا بالإضافة إلى تعديل خطة هاسب والإجراءات والتعليمات التي تشير إلى برامج المتطلبات الأولية إذا لزم الأمر.

### سابعاً: إجراءات التحقق في نظام إدارة سلامة الغذاء:

#### ١. المراجعات الداخلية:

يجب على المنشأة تنفيذ المراجعات الداخلية على فترات مُحدَّدة لتحديد ما إذا



كان نظام إدارة سلامة الغذاء يتوافر به ما يلي:

أ. مطابق للترتيبات المخططة، ومتطلبات المواصفة القياسية الدولية ومتطلبات نظام

إدارة الجودة المُحدَّدة بواسطة المنشأة والمتطلبات المُحدَّدة بواسطة العملاء.

ب. مُطبَّق بفعالية ويتم المحافظة عليه.

يتم تخطيط برنامج مراجعة، مع الأخذ في الاعتبار حالة وأهمية العمليات والأماكن التي سيتم مراجعتها، فمن الضروري أن يكون لدى المراجع الداخلي خلفية فنية عن القسم الآخر التي سيقوم بتنفيذ المراجعة الداخلية عليها بالإضافة إلى نتائج المراجعات السابقة، وتحدّد معايير ومجال ودورية وأساليب المراجعات المتبعة، ويكون اختيار المراجعين وتنفيذ المراجعة موضوعياً وحيادياً، كما يجب إنشاء إجراء موثّق لتحديد المسؤوليات والمتطلبات اللازمة لتخطيط وتنفيذ المراجعة، وكذلك تقارير نتائجها والمحافظة على سجلاتها، كما تتأكد الإدارة المسؤولة عن الأماكن التي تم مراجعتها من اتخاذ الإجراءات اللازمة لإزالة حالات عدم المطابقة وأسبابها بدون أي تأخير. ويجب أن تتضمن أنشطة المتابعة التحقق من الإجراءات المتخذة ورفع تقارير بنتائج التحقق بما فيها طلب الإجراء التصحيحي.

## ٢. تقييم نتائج عمليات التحقق:

يجب أن يقوم فريق سلامة الغذاء بشكل منتظم بتقييم النتائج الفردية لعملية التحقق المخططة، وإذا أوضحت عملية التحقق وجود عدم تطابق مع الترتيبات الموضوعية فإنه يجب على المنشأة أن تتخذ إجراء لتحقيق التوافق المطلوب، كما يجب أن يتضمن مراجعة ما يلي:

أ. الإجراءات الموجودة وقنوات الإتصال، حيث تشمل تلك الإجراءات مراجعة

سجلات المراقبة وسجلات الإجراءات التصحيحية.

ب. استنتاجات عملية تحليل الأخطار.

ج. البرامج التمهيدية للنظام وخطة هاسب الموضوعه.

د. فعالية إدارة الموارد البشرية وأنشطة التثقيف والتدريب.

## ٣. تحليل نتائج أنشطة التحقق:

يجب على فريق سلامة الغذاء أن يقوم بتحليل نتائج أنشطة التحقق بما في



ذلك نتائج المراجعات الداخلية والخارجية، كما يجب أن تُجرى عملية تحليل نتائج التحقق للأسباب الآتية:

- أ. التأكد من أن كفاءة النظام تتوافق مع الترتيبات المخططة ومتطلبات نظام إدارة سلامة الأغذية الموضوعة بواسطة المنشأة.
- ب. تحديد مدى الاحتياج لتحديث أو تحسين النظام وعند الحاجة لتحسين النظام يتم تدوين ذلك في السجل الخاص بإجراء التحسين المستمر.
- ج. تحديد الظروف التي تؤدي إلى زيادة احتمال حدوث تلوث.
- د. وضع معلومات تفيد في عملية التخطيط للمراجعة الداخلية ومعرفة الأماكن المطلوب إجراء مراجعته عليها لإعطاء دليل على فعالية الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.

كما يتم تسجيل نتائج التحليل ووضعها في تقرير يرفع للإدارة العليا ويكون بمثابة مدخل من مدخلات مراجعة الإدارة، كما يجب أن تستخدم هذه النتائج كمدخلات لتحديث النظام.

### ثامناً: نظام تتبع المُنتج:

تقوم المنشأة بإصدار وتوثيق نظام لتتبع المُنتج يعمل على تحديد دفعة أو تشغيل المُنتج وعلاقته بالمواد الخام وسجلات التوريد والتصنيع ويكون هذا النظام قادراً على تمييز المادة القادمة من الموردين المباشرين وطريق التوزيع الأولي للنتائج النهائي، ولتسهيل عملية تتبع المُنتج وإجراء سحب المُنتجات يمكن تطبيق نظام التكويد العمودي للمُنتجات وربطها بقاعدة البيانات الخاصة بالمُنتج. كما يتم الاحتفاظ لفترة مُحددة من الزمن بسجلات تتبع المُنتج لتمكين المنشأة من تقييم النظام ولضمان إمكانية إجراء سحب المُنتجات غير الآمنة بسهولة في حالة حدوث مشكلة منها، وتكون السجلات متوافقة مع المتطلبات التشريعية والتنظيمية ومتطلبات المستهلك وقد تكون على سبيل المثال مستندة على رقم التشغيل المُحدّد للمُنتج النهائي.

### تاسعاً: التحكم في حالات عدم المطابقة:

تضمن المنشأة أنه في حالة حدوث تجاوز للحدود الحرجة عند أي نقطة



تحكم حرجة أو هناك فقد في السيطرة على برامج المتطلبات الأولية التشغيلية أن المنتجات المتأثرة تم السيطرة عليها عند إنتاجها وذلك عن طريق الإجراء التصحيحي أو تداولها وذلك عن طريق إجراء سحب المنتج المعيب، كما أنه يتم توثيق هذه الإجراءات متضمنة النقاط الآتية:

١. تحديد وتقييم المنتجات النهائية المتأثرة لتحديد أفضل الطرق للتعامل معها ومراجعة للتصحيحات التي نفذت.

٢. المنتجات التي تم تصنيعها تحت ظروف الحيود عن الحدود الحرجة تكون غير آمنة لدرجة كبيرة ويجب أن يتم التعامل معها بالطريقة الصحيحة، والمنتجات التي تم تصنيعها في ظروف عدم التأكد من تطبيق البرامج التمهيدية للتشغيل يجب أن تخضع لعملية التقييم التي تتضمن أسباب الحيود وما ترتب عليها من نتائج ترتبط بسلامة الغذاء وعند الضرورة يتم التعامل معها تبعاً لتسجيل نتائج التقييم.

٣. يتم اعتماد جميع التصحيحات بواسطة الشخص المسؤول، بعد أن يتم تسجيلها مع وصف لطبيعة حالة عدم المطابقة وأسبابها وعواقبها والإجراء التصحيحي المتخذ مع الأخذ في الاعتبار أي معلومات تخص عمليات تتبع الدفعات أو التشغيلات غير المطابقة.

### الإجراءات التصحيحية:

تقوم المنشأة بتقييم البيانات الناتجة من مراقبة برامج المتطلبات الأولية التشغيلية ونقاط التحكم الحرجة بواسطة شخص يتمتع بالمعرفة الكافية وله صلاحية البدء في الإجراءات التصحيحية، كما يجب البدء في الإجراءات التصحيحية عندما يتم تجاوز الحدود الحرجة أو عندما يكون هناك عدم التزام ببرامج المتطلبات الأولية التشغيلية، وتحفظ المنشأة بإجراءات موثقة تُحدّد فيها الإجراءات الملائمة لتمييز ومنع أسباب عدم المطابقة التي تمت لتجنب تكرارها، ولجلب العملية أو النظام مرة أخرى تحت السيطرة بعد التخلص من أسباب عدم المطابقة، وتتضمن هذه الإجراءات النقاط الآتية:

أ. مراجعة عدم التطابق بما في ذلك شكاوى المستهلكين.



- ب. مراجعة إجهادات نتائج المراقبة التي قد تشير إلى الميل نحو فقد السيطرة.
- ج. تحديد أسباب عدم المطابقة.
- د. يجب اتخاذ إجراء لضمان عدم حدوث حالة عدم المطابقة وهو إجراء العمل الوقائي، وهو أحد الإجراءات الستة الإلزامية في مواصفة نظام إدارة سلامة الغذاء.
- هـ. تحديد وتطبيق الإجراءات المطلوبة.
- و. تسجيل نتائج الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.
- ز. مراجعة الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها للتأكد من فعاليتها.
- التعامل مع المُنْتَجَات غير الآمنة:**

### أولاً: طريقة التعامل مع المُنْتَجَات غير الآمنة

- تتعامل المنشأة مع المُنْتَجَات غير المطابقة باتخاذ الإجراءات التي تمنع دخولها إلى سلسلة الغذاء، إلا إذا تأكدت المنشأة من النقاط الآتية :
- أ. تم خفض أخطار سلامة الغذاء إلى المستويات المقبولة المحددة.
- ب. أخطار سلامة الغذاء المعنية ستقل إلى المستويات المقبولة المحددة قبل دخولها إلى سلسلة الغذاء.
- ج. المُنْتَج مازال يحقق المستويات المقبولة المحددة من أخطار سلامة الغذاء على الرغم من عدم المطابقة.
- د. جميع دفعات أو تشغيلات المُنْتَج والتي تأثرت بحالة عدم المطابقة يجب أن يتم حجزها تحت سيطرة المنشأة حتى يتم تقييمها، وإذا خرجت مُنْتَجَات غير مطابقة للمواصفات عن نطاق سيطرة المنشأة فإنها تُعدُّ خطرة، وتقوم المنشأة بإعلام الأطراف المعنية وتبدأ في إجراءات سحب المُنْتَج.

### ثانياً: التقييم لإخلاء سبيل المُنْتَج:

- كل دفعة أو تشغيلة من المُنْتَج أثرت عليه حالة عدم المطابقة يجب أن يُخلى سبيله فقط كَمُنْتَج آمن عندما ينطبق عليه أي من الشروط الآتية :
- أ. دليل عن نشاط المراقبة يثبت أن إجراءات التحكم كانت فعالة.
- ب. دليل يوضح أن التأثير المشترك بين الإجراءات التحكيمية لذلك المُنْتَج المعين



يتوافق مع الأداء المرغوب.

ج. نتائج سحب العينات المخبرية و / أو أنشطة التحقق أوضحت أن دفعة أو تشغيلة المنتج المتأثر يتوافق مع المستويات المقبولة المحددة من أخطار سلامة الغذاء المعنية.

### ثالثاً: التصرف في المنتجات غير الآمنة:

إذا أثبتت عملية التقييم عدم إمكانية طرح المنتج للتداول، فإنه يجب معاملة المنتج بإحدى الطرق الآتية:

- أ. إعادة التصنيع داخل أو خارج المنشأة لضمان إزالة أو تقليل أخطار سلامة الغذاء إلى المستويات المقبولة.
- ب. إعدام المنتج والتخلص منه كنفائات بطريقة صحيحة.
- ج. تصدير المنتج إلى دولة تسمح مواصفاتها القياسية بقبول المنتج المعيب.
- د. توجيه المنتج لاستخدام آخر (كعلف للحيوان مثلاً).

### سحب المنتج:

لتمكين وتسهيل السحب الكامل والمناسب للكثير من المنتجات النهائية غير الآمنة تراعى النقاط الآتية:

- أ. تقوم الإدارة العليا للمنشأة بتعيين أشخاص لهم صلاحية بدء عملية سحب المنتجات وتعيين أشخاص لتنفيذ عملية السحب.
- ب. يجب على المنشأة أن تُنشئ وتحتفظ بإجراءات موثقة لما يلي:
  - إخطار إلى الأطراف المهتمة المعنية، مثل: السلطات التشريعية والتنظيمية، والمستهلكين.
  - التعامل مع المنتج المسحوب وكذلك الدفعات أو التشغيلات التي مازالت في مستودع المنشأة.
  - تسلسل الإجراءات الواجب اتخاذها.

ويتم التحفظ على المنتجات التي تم سحبها في مكان آمن لحين إعدامها أو استخدامها لأغراض غير الغرض الأساسي لاستخدامها، مع تحديد إذا كانت آمنة للاستخدام الجديد (كعلف للحيوان مثلاً) أو يتم إعادة تصنيعها لضمان تحولها



للمُنْتَج آمن، كما يتم تسجيل السبب ونتيجة سحب المُنتَج وتبليغها في تقرير الإدارة العليا للمنشأة كمدخل من مدخلات مراجعة الإدارة، وتقوم المنشأة بالتحقق وتسجيل كفاءة برنامج السحب من خلال استعمال التقنيات الملائمة، مثل: إجراء عمليات تجريبية لسحب المُنتَج.

### صلاحية وتحقق وتحسين نظام إدارة سلامة الغذاء

يقوم فريق سلامة الغذاء بالتخطيط وتطبيق العمليات اللازمة للتأكد من صلاحية مقاييس وإجراءات التحكم، وللتحقق من فعالية نظام إدارة سلامة الغذاء وتحسين أدائه.

#### أولاً: صلاحية إجراءات التحكم:

قبل تطبيق إجراءات التحكم وتضمينها في برامج المتطلبات الأولية التشغيلية وخطة هاسب، وبعد أي تعديل في ذلك المكان فإن المنشأة تقوم بالتأكد من النقاط الآتية:

- أ. إجراءات التحكم المتخذة قادرة على تحقيق السيطرة المطلوبة على مصادر الخطر التي تهدد سلامة الغذاء.
- ب. إجراءات التحكم الفعالة التي تضمن الحصول على مُنتَج نهائي يتمتع بالأمان المطلوب.

وإذا ثبت أن إجراءات التحكم لا تفي بأحد أو كل المتطلبات السابق ذكرها، سيتم إجراء تعديلات وإعادة تقييم، وقد تشمل التعديلات المقصودة تعديلات في إجراءات التحكم في المواد الخام، في تكنولوجيا التصنيع، في خصائص المُنتَج النهائي، في وسائل التوزيع أو الغرض من الاستخدام.

#### ثانياً: ضبط أنشطة المراقبة والقياس:

يجب على المنشأة أن توفر الدليل على أن طرق المراقبة والقياس التي تم تحديدها والأجهزة المستخدمة لهذه القياسات كافية لضمان أداء إجراءات المراقبة والقياس، ولضمان مصداقية النتائج لأجهزة القياس والطرق المستخدمة تُراعى النقاط الآتية:

- أ. يجب أن يتم معايرتها على فترات زمنية مُحدّدة، أو قبل الاستخدام، باستعمال معايير محلية أو عالمية يمكن التحقق منها بشهادات معايرة من



## جهات معتمدة.

- ب. يجب أن يتم ضبطها أو إعادة ضبطها عند اللزوم.
- ج. يجب أن يتم تحديدها للتمكن من تحديد المعايير المطلوبة.
- د. يجب أن يتم حفظها من عمليات الضبط الخاطئة والتي قد تؤدي إلى نتائج غير صحيحة.
- هـ. يجب أن يتم حمايتها من الكسر والتوقف عن العمل وذلك بتوفير أجهزة احتياطية للعمل عند الطوارئ.

## ثالثاً: تحسين نظام إدارة سلامة الغذاء:

### ١. التحسين المستمر:

يجب أن تتأكد الإدارة العليا من أن المنشأة تحسن باستمرار فعالية النظام من خلال استعمال عمليات الإتصال، مراجعة الإدارة، المراجعة الداخلية، تقييم نتائج التحقق الفردية، تحليل نتائج أنشطة التحقق، المصادقية، مجموعات إجراءات التحكم، الأفعال التصحيحية وإجراءات تحديث النظام.

### ٢. تحديث نظام إدارة سلامة الغذاء:

يجب أن تضمن الإدارة العليا عملية التحديث المستمر للنظام. ولتحقيق هذا، يجب أن يقوم فريق سلامة الغذاء بتقييم النظام على فترات زمنية مُحددة، وينبغي أن يعتبر الفريق أنه من الضروري مراجعة تحليل الأخطار، البرامج الأولية للتشغيل وخطة هاسب، ويجب أن يكون التقييم وأنشطة التحديث مستندة إلى ما يلي:

- أ. مدخلات عمليات الإتصال الداخلية والخارجية .
  - ب. مدخلات من أي معلومات تخص ملاءمة وفعالية النظام.
  - ج. مخرجات من نتائج تحليل أنشطة التحقق.
  - د. مخرجات مراجعة الإدارة.
  - هـ. عند تعديل طريقة الإنتاج أو مواصفات المُنتج النهائي.
- كما يجب أن يتم تسجيل أنشطة النظام الذي تم تحديثها ووضعها في تقرير، بالأسلوب المناسب يكون بمثابة مدخل من مدخلات مراجعة الإدارة.





## الباب الرابع الرقابة على نظام إدارة سلامة الغذاء





يقوم نظام الرقابة على سلامة الغذاء داخل المنشآت الغذائية على جمع المعلومات عن هذه المنشأة للتعرف على الأماكن المحتمل تحسينها من ناحية سلامة الغذاء وأنظمتها المختلفة، كما يعمل نظام الرقابة أيضاً على الأماكن التي تحتوي على عناصر عدم المطابقة في النظام والعمل على تصحيحها والتحقق من سلامة الإجراءات التصحيحي.

ويتكون نظام الرقابة من ثلاث عناصر أساسية، كل عنصر منها ضروري لإتمام واكتمال نظام الرقابة، وهذه العناصر هي:

1. القائمون بأعمال الرقابة على سلامة الغذاء.
2. طريقة المراقبة حسب حجم المنشأة الغذائية.
3. نظام إدارة العملية الرقابية.

ويقوم الجهاز الرقابي بإلزام المنشأة الغذائية بتطبيق مفاهيم إدارة سلامة الغذاء التي يتم مراجعتها دورياً طبقاً للوائح والتشريعات المعمول بها، حيث تتم تنمية إجراءات الرقابة وسياستها عن طريق الجهات الحكومية المنوطة بذلك، وتتوقف سياسة وإجراءات المراقبة على الترتيبات الفعّالة لعملية الرقابة والموارد البشرية ومتابعة الجهات الحكومية لمصداقية عملية المراقبة.

### أولاً: القائمون بأعمال الرقابة على نظام إدارة سلامة الغذاء:

هناك معايير دقيقة في اختيار مراقبي نظام إدارة سلامة الغذاء المطبق داخل المنشآت الغذائية، فهناك خمسة معايير أساسية يتم على أساسها اختيار المراقبين الصحيين:

#### 1. المعرفة العلمية والفنية:

من المفترض أن لكل مستوى من مستويات المراقبين مقداراً مناسباً من المعرفة العلمية والفنية حتى يكونوا قادرين على الحكم على نظام إدارة سلامة الغذاء المطبق داخل المنشأة الغذائية، وتضم الخلفية الفنية أساسيات صحة وسلامة الغذاء، وتشمل ميكروبيولوجيا الأغذية وإنتاج وتداول الغذاء، بالإضافة إلى اجتياز دورات في نظم إدارة سلامة الغذاء والهاسب ودورة مراجع داخلي، وتعطي فترة العمل التي يقضيها المراقب في منشأة غذائية ما المعرفة العلمية والفنية الكافية



في مجال هذه المنشأة، ومن الضروري أيضاً أن يمتلك المراقب القدرة الجيدة على الملاحظة والتفسير وتطبيق التشريعات، كما يجب على المراقب أثناء إنجازه أعمال الرقابة الصحية على الأغذية أن يحدد ما إذا كانت المنشأة متوافقة مع برامج سلامة الغذاء ومتوافقة مع متطلبات المواصفات القياسية لسلامة الغذاء أم لا.

### ٢. المعرفة والإلمام بنظام إدارة سلامة الغذاء:

يجب على القائمين بأعمال الرقابة الصحية المسؤولين عن فحص ومتابعة المنشآت الحاصلة على شهادة نظام إدارة سلامة الغذاء (FSMS الأيزو ٢٠١٨: ٢٢٠٠٠) أن يكون لديهم معرفة ودراية تامة بالنظام وبرامجه التمهيدية من الاشتراطات الصحية القياسية والممارسات التصنيعية الجيدة والنظافة والتطهير والتعقيم والصحة الشخصية واساسيات تكنولوجيا الغذاء، كما يكون لديهم القدرة على تطبيق هذه المبادئ لكي يقوموا بالمراقبة الفعّالة على النظام.

### ٣. الإلمام بمهارات المراقبة:

يجب أن يكون القائم بأعمال الرقابة الصحية على دراية ومعرفة بنظام المراقبة وأن يكون لديه المهارات والخبرات الكافية المطلوب توافرها في مراقب المنشآت المطبقة لنظام إدارة سلامة الغذاء، حتى يؤدي عمله بكفاءة عالية وبالتالي أحكام الرقابة الصحية على المنشآت الغذائية، كما أن عملية تقييم مراقب نظام إدارة سلامة الغذاء يجب أن تأخذ في الاعتبار مقدار التدريب الذي تلقاه وخبرته في هذا المجال، مع ضرورة اجتياز دورات تدريبية، مثل: دورة مراجع داخلي معتمد للمطابقة مع متطلبات المراقب الجيد، ويكون من الضروري أن يتقدم مراقب سلامة الغذاء بقائمة معتمدة بالعمليات التفتيشية (المراجعات) التي قام بها والتي تحتسب من ضمن متطلبات خبراته.

### ٤. المعرفة التامة بالعملية و/أو العمليات التصنيعية:

يجب أن يكون لدى مراقبي نظام إدارة سلامة الغذاء المعرفة التامة والإلمام بأنواع الأخطار لكل عملية أو خطوة من خطوات تصنيع مُنتَج غذائي معين وكذلك الإلمام بتدابير التحكم في تلك الأخطار من أجل مراجعة فعّالة للنظام بالمنشأة الغذائية، ويتم الحصول على هذه الخبرة عن طريق إنجاز أعمال الرقابة في العديد



من المنشآت الغذائية والتدريب والدراسة وخبرة الفحص والتفتيش.  
أما الأشخاص المدربون والمؤهلون على عمليات المراقبة ولكن تنقصهم المعرفة بالعمليات الفنية التصنيعية فيمكن الاستعانة بهم كمراقبين مساعدين للمراقبين الأساسيين حتى حصولهم على الخبرة والمعرفة والدراسة المطلوبة لمختلف عمليات تصنيع الأغذية.

ومن الأمور المهمة التي تؤخذ في الاعتبار عند تقييم المراجع، المراجعات الفنية التي قام بها ومقدار الخبرة الفنية التي اكتسبها من خلال تلك المراجعات، خصوصاً العمليات التصنيعية المعقدة التي تتضمن مشاكل فنية متعددة ومتنوعة، كما يعتبر عدد المراقبات التي قام بها ضمن معايير التقييم.

مع الأخذ في الاعتبار أن بعض العمليات التصنيعية تكون غير متخصصة لمُنتج معين، فعلى سبيل المثال عملية التجفيف بالرداذ للسوائل الغذائية يمكن استخدامها في تجفيف العديد من المُنْتِجات الغذائية كالبيض والحليب وعصائر الفاكهة ومستخلصات البن وغيرها من السوائل الغذائية.

#### ٥. القدرة على تبادل المعلومات:

من المهام الأساسية لمراقب نظام إدارة سلامة الغذاء أن يكون لديه القدرة على اتخاذ ما يراه من إجراءات تصحيحية عند ظهور حالة من حالات عدم المطابقة في أحد بنود برامج سلامة الغذاء المطبق داخل المنشأة الغذائية التي يقوم بالمراقبة عليها، ومن الأمور المهمة التي يجب على المراقب أخذها في الاعتبار عدم وضع أي حلول وسطية أثناء المراقبة حيث أن ذلك ليس من اختصاصه فإن تعديل مسار عملية التصنيع أو خطة إدارة سلامة الغذاء المطبقة داخل المنشأة هو من مسؤولية فريق سلامة الغذاء الذي قام بوضع الخطة وليست من مسؤولية المراقب، لكن يحق لمراقب نظام إدارة سلامة الغذاء أن يقترح على فريق سلامة الغذاء تعديل مسار العملية التصنيعية إذا كان ذلك ضرورياً لإتمام الإجراء التصحيحي لحالة عدم المطابقة، ويتطلب هذا أن يكون المراقب ملماً بالإجراءات التحكيمية في مختلف أنواع الأخطار التي تتعرض لها أي عملية تصنيعية، ولكي يتحقق ذلك لابد أن يكون



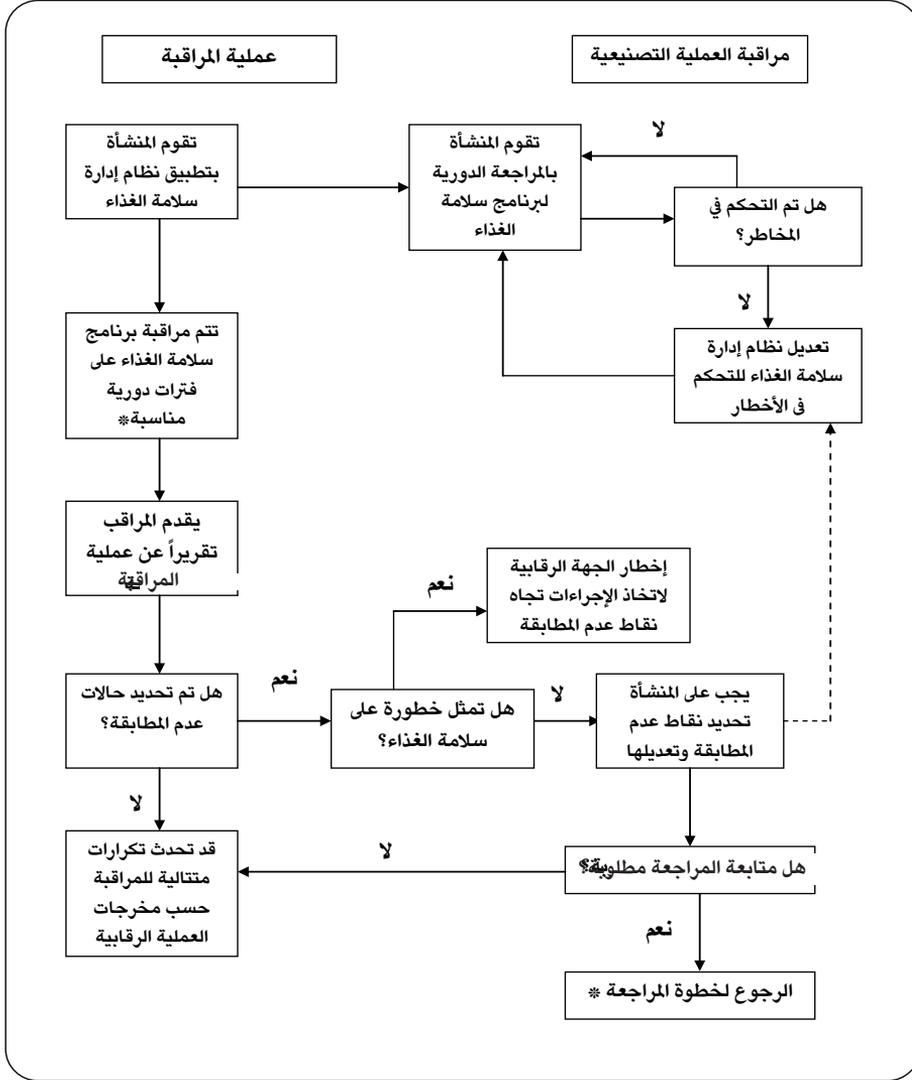
لدى المراجع خبرات مُحدّدة في هذا المجال والقدرة على تبادل المعلومات والإطلاع المستمر والتدريب الجيد على نظام إدارة سلامة الغذاء.

### مهام القائمين بأعمال الرقابة الصحية على الأغذية

على مراقبي سلامة الغذاء تقييم مدى مطابقتها المنشأة لبرامج سلامة الغذاء الموثّقة وكذلك المواصفات القياسية لسلامة الغذاء ومدى توفّر البرامج التمهيديّة لنظام إدارة سلامة الغذاء في المنشآت الغذائيّة، وأنّ المنشأة قد تمّ تأهيلها للحصول على شهادة الاعتماد أيّ التطابق مع متطلبات المواصفات القياسية الدوليّة "الأيزو"، ولا بدّ أن يكون المراقبون متوافقون أيضاً مع متطلبات المواصفات الدوليّة حتى يقوموا بتقييم ما إذا كانت المنشأة متوافقة مع المواصفات أم لا، أيّ يكونون معتمدين من "IRCA" (السجل الدولي للمراجعين المعتمدين)، ولا بدّ أن يكون للمراقبين خبرة ودراية كافية بالعمليات التصنيعية التي تتمّ في المنشآت الغذائيّة التي يقومون بمراقبتها، ولديهم معلومات كافية عن برامج سلامة الغذاء ونظم المراجعة المعمول بها، وتتمّ عملية المراقبة وفقاً لخطوات حدّدتها المواصفة القياسية الدوليّة المعتمدة، وتتميّز عمليات الرقابة بالمرونة التامة بحيث يتمّ تطبيقها وتوظيفها على كلّ المنشآت الغذائيّة الكبيرة والمتوسطة والصغيرة، ويوضّح الشكل التالي خطوات عملية المراقبة.



## خطوات مراقبة سلامة الغذاء



ويتلخص دور القائمين بأعمال الرقابة الصحية على الأغذية فيما يلي:

### ١. واجبات ومهام المراقبين الصحيين:

للجهة الرقابية سلطة مباشرة على المنشآت الغذائية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية، ومن أهم واجبات المراقبين ما يلي:

• إجراء عملية مراقبة لبرامج سلامة الغذاء على فترات متتابة تحدها الجهة الرقابية.

• تحديد المراقبة التالية بالطريقة المناسبة حسب تصنيف المنشأة.

• تقييم المنشأة الغذائية من ناحية تطبيقها للمواصفات القياسية لبرامج سلامة الغذاء.

• اتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من تصحيح حالات عدم المطابقة.

• عمل التقرير عن مخرجات ونتائج عملية المراقبة.

وعندما تشير حالات عدم المطابقة إلى أنه لا يحدث ضرر بالصحة العامة فإن المراقب يقوم بسؤال المنشأة عن كيفية التعامل مع حالات عدم المطابقة لتقدير ما إذا كان هذا التعامل كافياً أم لا، وهذا ربما يتطلب من المراقب إعادة عملية المراقبة لتقدير حالات عدم المطابقة لأحد بنود نظام إدارة سلامة الغذاء أو البرامج التمهيدية للنظام، كما يجب على المراقب الوقوف على ما تم اتخاذه من إجراءات وقائية مناسبة لتفادي حالات عدم المطابقة (إجراء العمل الوقائي) وفي الغالب ما تكون هذه الإجراءات بسيطة وفي بعض الأحيان يلزم اتخاذ إجراءات معقدة لتصحيح حالات عدم المطابقة التي توصل إليها المراقب.

### ٢. دور المراقب في تشريعات سلامة الغذاء:

تعتبر عمليتا الفحص والمراقبة أساس التعرف على مدى مطابقة المنشآت الغذائية للمواصفات القياسية، وتقوم الجهات الرقابية بإجراءات الفحص والمتابعة للتعرف على مدى تنفيذ لوائح الاشتراطات الصحية المنظمة لأنشطة المنشآت الغذائية المختلفة وتوقيع الجزاءات المالية والإدارية على المنشآت المخالفة للاشتراطات والمواصفات المعمول بها، ولكن حالياً حدث تغيير كبير في هذا المفهوم الذي تحول إلى نظام المراقبة وهي الطريقة التي تعتمد على تقدير الاحتياجات



والمطلوبات الأساسية لمفهوم سلامة الغذاء في المنشآت الغذائية والذي يرجع إلى تطبيق المواصفات القياسية الدولية والمختصة بنظام إدارة سلامة الغذاء بسلسلة الغذاء.

## ثانياً: عملية المراقبة:

تقع مسؤولية الحكومة متمثلة في الجهاز الرقابي بوضع الحدود والمعايير الخاصة بنظام إدارة سلامة الغذاء والرقابة عليها تتمثل مسؤولية المنشآت الغذائية في تطبيق تلك المعايير، فعلى سبيل المثال عند مراقبة برنامج النظافة والتطهير داخل المنشأة الغذائية تقوم الجهة الرقابية بمراقبة المعايير الآتية:

### ١. جداول النظافة والتطهير:

- أ. توثيق جداول النظافة والتطهير: حيث يقوم المراقب بفحص وثائق النظافة والتطهير من حيث الإجراءات الموثقة، حيث يجب أن تكون هذه الإجراءات قابلة وسهلة التطبيق في جميع أقسام المنشأة الغذائية وواضحة.
- ب. لا بد أن تحتوى الوثائق على تتابع وطرق عملية النظافة والتطهير وأنواع المنظفات والمطهرات المستخدمة.
- ج. كتابة خطوات عملية النظافة والتطهير بعدة لغات، على أن تكون واضحة ومفهومة من قبل العاملين، أي لا بد من وجود وثيقة بيانات السلامة الخاصة بالمنظفات والمطهرات وأن يتم إلحاقها بوثيقة إجراء النظافة والتطهير، ويمكن الحصول على هذه الوثيقة من الشركة المصنعة للمنظف.

### ٢. مواد النظافة والتطهير:

يجب أن يتأكد المراقب من مطابقة مواد التنظيف والتطهير وقابلية استخدامها في المنشأة الغذائية، وأن تكون من مصدر موثوق به.

### أقسام المراقبة:

### تنقسم عملية المراقبة إلى نوعين:

#### ١. المراقبة المنتظمة:

وتتم عمليات الرقابة المنتظمة بغرض التأكد من استمرارية المنشأة الغذائية في تطبيقها لنظام إدارة سلامة الغذاء، وكذلك الرقابة المنتظمة على المنشآت الغذائية



الحديثة، ومن عيوب هذا النوع من الرقابة أن المنشأة الغذائية تكون على علم بموعد الزيارة فتقوم بتصحيح الأخطاء والعيوب وحالات عدم المطابقة في يوم الرقابة فقط، فيكون التقرير النهائي للمراقب جيد (أي يتم تضليل المراقب).

### ٢. المراقبة غير المنتظمة (المفاجئة):

وتقوم الجهة الرقابية بهذا النوع من المراقبة على منشأة غذائية ما للأسباب الآتية:

- أ. ظهور العديد من شكاوى المستهلكين من أحد مُنتجات هذه المنشأة.
- ب. ظهور أحد حالات التسمم الغذائي نتيجة تناول أحد مُنتجات هذه المنشأة.
- ج. سحب المُنتج من الأسواق.
- د. التقارير السلبية للجهات المشرفة على تطبيق النظام حيال هذه المنشأة.

### العلاقة بين الجهة الرقابية والجهة المؤهلة والجهة المانحة للشهادة:

تقوم الجهة الرقابية بعمل قائمة بالجهات المؤهلة والجهات المانحة لشهادة نظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٠١٨: ٢٢٠٠٠) وتكون هذه الجهات معتمدة من قبل هذه الوزارة، وتقوم المنشآت الغذائية بالاستعانة بالجهات المسجلة لدى الوزارة دون غيرها من الجهات الأخرى، حيث تقوم الجهة الرقابية بوضع المعايير الخاصة بكل من الجهات المؤهلة والمانحة، وحينما تتوافر هذه المعايير من كلا الجهتين تقوم الجهة الرقابية بتسجيلها والاعتماد عليها في العمليات الرقابية، أما عن دور الجهات الثلاث في العملية الرقابية فيتلخص في النقاط الآتية:

- تقوم الجهة المؤهلة بتأهيل المنشأة الغذائية لتطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء بما يحتويه من البرامج التمهيدية للنظام وإنشاء خطة هاسب وذلك طبقاً لطبيعة العملية التصنيعية بها ونوع المُنتجات التي تنتجها هذه المنشأة وعمل مراجعات داخلية دورية خلال تطبيق النظام.
- بعد إتمام تطبيق النظام من خلال الجهة المؤهلة تقوم الجهة المانحة بفحص المنشأة الغذائية وعمل المراجعات الخارجية لها، وحينما تجد الجهة المانحة استيفاء المنشأة الغذائية لجميع بنود النظام تقوم بمنح شهادة (الأيزو ٢٠١٨: ٢٢٠٠٠) لمدة لا تتجاوز ثلاثة أعوام، تقوم خلالها بعمل مراجعات خارجية للحفاظ على تطبيق النظام، وعند اكتشاف حالات عدم المطابقة تقوم بإنذار المنشأة بسحب



الشهادة ما لم تقوم بالإجراءات التصحيحية المناسبة خلال فترة زمنية تحددها الجهة المانحة.

- تقوم الجهة الرقابية بعمل مراقبات دورية أو مفاجئة للمنشأة الغذائية بعد إصدار الشهادة، وعند وقوع حالات عدم مطابقة تقوم الجهة الرقابية بإخطار الجهة المانحة بهذه الحالات لتقييمها وتقديم التقارير المناسبة لهذه الحالات، للوقوف على سحب هذه الشهادات أو إبقائها حسب نوع حالة عدم المطابقة.
- تقوم الجهة الحكومية بتقديم استشارات فنية للمنشأة الغذائية وكتيبات إرشادية تساعد المنشأة الغذائية على الإجراءات التصحيحية.

### حالات عدم المطابقة:

عندما تقوم الجهة المانحة لشهادة النظام بعمل مراجعات على المنشأة الغذائية وعند اكتشافها لحالات عدم مطابقة أو حيود وهي تلك الحالات التي تكون فيها ممارسات تداول الأغذية بتلك المنشآت الغذائية غير متوافقة مع متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة القياسية الدولية (الأيزو 2018: 22000)، وتقسّم حالات عدم المطابقة إلى:

1. حالات عدم مطابقة حرجة.
2. حالات عدم مطابقة عظمى.
3. حالات عدم مطابقة صغرى.

### أولاً: حالات عدم المطابقة الحرجة:

وهي الحالات غير المطابقة لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء والتي تُسبب بالتأكيد ضرراً مباشراً على الصحة العامة لمستهلكي هذه الأغذية المنتجة أثناء حدوث حالة عدم المطابقة داخل المنشأة الغذائية، وعندما تكتشف الجهة المانحة الشهادة على تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء هذه الحالات، فإنها تقوم باتخاذ الخطوات الآتية:

1. إخطار الجهة الرقابية هاتفياً، يليها كتابة وثيقة رسمية بهذه الحالة، وذلك قبل مرور (٢٤ ساعة) على حدوثها.
2. تقوم الجهة الرقابية بتشكيل لجنة فور تلقي الإتصال الهاتفي من الجهة



المانحة على تطبيق النظام وتوجهها للمنشأة وذلك بعد (٢٤ ساعة) من الإبلاغ للتأكد من إزالة سبب حالة عدم المطابقة.  
٣. تقوم الجهة المانحة بإعادة المراجعة خلال ٧ أيام من اكتشاف حالة عدم المطابقة.

### أمثلة تطبيقية لبعض حالات عدم المطابقة الحرجة: مثال (١):

عند قيام الجهة المانحة بالمراجعة على أحد المطاعم لوحظ لوح تقطيع خشبي واحد يستخدم في تقطيع اللحوم والدواجن والخضروات الطازجة المستخدمة في إعداد السلطات، كما يقوم العاملون بالمطعم بتداول اللحوم والدواجن غير المطهية ثم يقومون بتداول الأغذية الجاهزة للأكل مباشرة دون غسل وتطهير أيديهم. وقامت الجهة المانحة للشهادة بإخطار الجهات الرقابية لما قد ينتج من أضرار صحية للمستهلك نتيجة لحدوث تلوث خلطي جراء هذا التداول غير المطابق، حيث قامت الجهات الرقابية بتشكيل لجنة بعد (٢٤ ساعة) من الإبلاغ عن حالة عدم المطابقة الحرجة للتأكد من إزالة السبب، وذلك باستخدام ألواح تقطيع غير خشبية متعددة الألوان يخصص إحداها فقط لتجهيز اللحوم والثاني لتجهيز الدواجن والثالث لإعداد وتجهيز الخضراوات الطازجة.

ثم التنبيه على العاملين بالمطعم بضرورة غسل أيديهم وتطهيرها بالطريقة القياسية المعترف بها بعد تداول كافة الأغذية غير المطهية وقبل تداول الأغذية الجاهزة للأكل مع ضرورة الفصل الجيد بين هذين النوعين من الطعام، وقامت الجهة المانحة بإعادة المراجعة خلال سبعة أيام من اكتشاف حالة عدم المطابقة الحرجة.

### مثال (٢):

قامت الجهة المانحة لشهادة (الأيزو ٢٠١٨: ٢٢٠٠٠) بأحد مصانع الأغذية المُنْتَجَة للبسكويت المصنَّع من طحين الأرز لفئة خاصة من المستهلكين الذين يعانون من حساسية من جلوتين القمح، وأثناء المراجعة وجدت الجهة المانحة أن المنشأة تقوم بخلط نسبة من طحين القمح إلى طحين الأرز دون أن يذكر ذلك



صراحة على البطاقة المباشرة للعبوة، وبتحري ذلك من المسؤول عن الإنتاج بالمنشأة أفاد بأنه يتم إضافة هذه النسبة من طحين القمح كمغلف للقوام وسيتم تصحيح ذلك (عدم ذكر نسبة الإضافة من طحين القمح على البطاقة المباشرة للعبوة) بعد الانتهاء من كمية مواد التعبئة والتغليف المستخدمة حالياً بطباعة مواد تغليف جديدة مدوّن عليها النسبة المضافة من طحين القمح.

قامت الجهة المانحة بإخطار الجهة الرقابية المسؤولة حيث ألزمت الأخيرة المُنتج بالتخلص تماماً من جميع المُنتجات المخالفة الموجودة طرف المنشأة واستدعاء كافة المُنتجات التي تم توزيعها وتسويقها مرة أخرى أي بعد إعادة تعبئتها بالبيانات الجديدة.

### ثانياً: حالات عدم المطابقة الكبرى:

هي حالات غير مطابقة لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء قد تسبب ضرراً بصحة المستهلك بدرجة كبيرة، وعلى الجهة المانحة لشهادة نظام إدارة سلامة الغذاء عند اكتشافها لهذا النوع من حالات عدم المطابقة أن تقوم بالخطوات الآتية:

١. إخطار الجهة أو الجهات الرقابية المسؤولة بحالة عدم المطابقة خلال سبعة أيام من اكتشافها، ومن خلال هذا الإخطار تقرر الجهة أو الجهات الرقابية المسؤولة مدى الحاجة لتشكيل لجنة لفحص ومراجعة المنشأة بناءً على شدة الضرر المحتمل حدوثه.

٢. تقوم الجهة المانحة بإعادة المراجعة خلال سبعة أيام من إخطار الجهة أو الجهات الرقابية المسؤولة.

٣. على المنشأة أن تتخذ ما تراه مناسباً لتصحيح حالة عدم المطابقة الكبرى المكتشفة وإذا لم تقم المنشأة بتصحيح الحالة خلال سبعة أيام فإنها تتحول من حالة عدم مطابقة كبرى إلى حالة عدم مطابقة حرجة.

### مثال تطبيقي على حالات عدم المطابقة الكبرى:

أثناء قيام الجهة المانحة على تطبيق النظام بالمراجعة بأحد المنشآت الغذائية وجد أن العمال يقومون بغسل وتطهير أيديهم ولكنهم يستخدمون مناشف من القماش تستخدم لعدة مرات بدلاً من المناشف الورقية ذات الاستخدام الواحد،



فقامت الجهة المانحة بإخطار الجهة أو الجهات الرقابية المسؤولة مع إخطار المنشأة بحالة عدم المطابقة وإعادة المراجعة خلال سبعة أيام للتأكد من تصحيح الوضع الحالي.

### ثالثاً: حالات عدم المطابقة الصغرى:

وهي حالات غير مطابقة لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء ولكنها قليلة الضرر للمستهلكين عند وجودها، حيث يتم إخطار المنشأة بها وتحديد فترة زمنية لتصحيح هذه الحالة مع إخطار الجهة أو الجهات الرقابية المسؤولة دون الحاجة إلى تحديد لجنة للفحص، وإذا لم يتم تصحيح هذه الحالات قبل المراجعة التالية تتحول من حالات عدم مطابقة صغرى إلى حالات عدم مطابقة كبرى.

### أمثلة تطبيقية على حالات عدم المطابقة الصغرى:

#### مثال (١):

عند قيام الجهة المانحة بأعمال المراجعة لأحد المطاعم تم ملاحظة حالات عدم المطابقة الصغرى الآتية:

١. وجود كسر بالطبقة المغطاة لأرضية منطقة الإعداد.
٢. تكوّن فضلات شحمية على الفلاتر أعلى مداخن الأفران.
٣. الأغذية غير المطهية المغلفة ملامسة لأرضية المستودع المبرد.
٤. عدم اتباع قاعدة ما يُخزّن أولاً يصرف أولاً بالمستودعات.

وبناءً عليه قامت الجهة المانحة بإبلاغ إدارة المنشأة بالإجراءات التصحيحية الآتية:

١. إصلاح العيوب بأرضية المنشأة خلال (٢١ يوم) من تاريخ المراجعة.
  ٢. تغيير الفلاتر أعلى مداخن الأفران خلال (٢٤ ساعة).
  ٣. زيادة عدد الأرفف داخل مستودع التبريد لتجنب تخزين الأغذية على أرضية المستودع.
  ٤. إعادة تنظيم وترتيب المستودع بحيث تتبع قاعدة ما يُخزّن أولاً يصرف أولاً.
- تقوم بعد ذلك الجهة المانحة بإعادة عملية المراجعة وإخطار الجهات الرقابية المسؤولة بالتصحيحات التي تم إجرائها.



## مثال (٢):

أثناء إحدى المراجعات التي تقوم بها الجهة المانحة على أحد محلات بيع الأغذية (البقالات) وجدت أن بعض الأغذية المعروضة تعدت التاريخ الأفضل للاستخدام، كذلك وجد أن باب مبرد المشروبات غير محكم الغلق نظراً لعيب بالصيانة، وكذلك عدم تسجيل بعض البضائع بسجلات التوريد، لذلك قامت الجهة المانحة بإخطار الإدارة بالإجراءات التصحيحية الآتية:

١. التخلص من المنتجات التي انتهت فترة الاستخدام الأمثل لها فوراً.
  ٢. إصلاح باب التلاجة خلال فترة (٢١ يوم).
  ٣. تسجيل كافة الأغذية الموردة للمنشأة.
- ثم قامت الجهة المانحة بإعادة المراجعة وتعديل التقرير للجهات المسؤولة.

## تصنيف المنشآت الغذائية:

### توجد مجموعتان من المنشآت الغذائية:

- المجموعات الصناعية الرئيسية.
- الصناعات عالية الخطورة.



١. المجموعات الصناعية الرئيسية

تجارة الأغذية والخدمة الغذائية ونقل الأغذية وعمليات التخزين		
نوعية المنشآت	الوصف	المجموعة الرئيسية
البقالات وتجارة مُنتجات الحليب وبائعي الحليب وتجارة الحلويات والمخابز والملاحم.	تجارة الأغذية المغلّفة أو التي يتم تعريضها لعمليات تصنيعية بسيطة (تقطيعها في صورة شرائح أو قطع) ولكن قد تحتاج إلى تخزين وتداول مناسبين (مثل التبريد)، وقد يحتاج الغذاء لمعاملته بعمليات أخرى بواسطة المستهلك.	منخفضة الخطورة تجارة الأغذية الثابتة والمصنّعة أُولياً والأغذية المغلّفة و/أو الأغذية التي يتم تعريضها لعمليات إضافية بواسطة المستهلك.
كانتئين المدارس والتيك أواي وال فنادق والمقاهي والمطاعم وبائعو النقانق والمخابز والبقالات والأسواق المركزية.	وتشمل المنشآت التي تصنّع أغذية جاهزة للأكل تحتاج لعمليات أو معاملات أخرى من قبل المستهلك.	متوسطة الخطورة تجارة الأغذية الجاهزة للأكل و/أو المنشآت التي يتردد عليها عدد كبير من المستهلكين، مثل: المطاعم.
المطابخ ودور الخدمة وخدمات التوصيل للمنازل والمستشفيات ومراكز العناية بالأطفال.	تشمل المنشآت التي تباع الأغذية الجاهزة للأكل والتي تعرض مباشرة الأغذية سريعة التلف، وأيضاً تشمل: المنشآت التي تصنّع الأغذية عالية الخطورة لعدد كبير من المستهلكين أو تعمل على تجهيز الغذاء في أحد المواقع وتقديمه في موقع آخر.	عالية الخطورة تجارة الأغذية الجاهزة للأكل و/أو المنشآت التي تعرض المواد الغذائية الأكثر عرضة للفساد والتلف.
	وتشمل جميع عمليات نقل الأغذية الجافة أو سريعة التلف والفساد، وتشمل أيضاً تخزين الأغذية الجافة وسريعة التلف بالمستودعات.	نقل الأغذية وتخزينها بالمستودعات.



عمليات التصنيع		
نوعية المنشآت	الوصف	المجموعة الرئيسية
التدخين، التمليح، التسوية، التجفيف، التعتيق، النقع في محلول ملحي.	جميع أنواع الحيوانات والدواجن وقطيعات اللحوم واللحم المفروم والذبح وبعض العمليات التصنيعية، وتشمل أيضاً اللحوم المطهية والمعلّبة.	<b>مُنْتَجَات اللحوم</b> اللحوم الحمراء المطهية غير المطهية الدواجن المطهية غير المطهية
التخمير	وتشمل اللحوم المخلوطة بالأغذية الأخرى، مثل: الفرانكفورتر والسلامي وعجينة اللحوم.	<b>اللحوم المصنّعة</b> الخام المعاملة حرارياً المتخمرة
التدخين، التجفيف، التبريد والتجميد.	أنواع أسماك الأنهار والبحار وأسماك المزارع وتشمل: المُنْتَجَات الجاهزة للأكل غير المطهية وجميع عمليات التصنيع.	<b>المُنْتَجَات البحرية</b> المطهية غير المطهية
البسترة، التعقيم، التبخير / التركيز، التجفيف، التجفيف الرذاذي، التخمير، التجميد، الترشيح الفائق.	وتشمل: تجميع الحليب وجميع العمليات التصنيعية التي تجرى عليه، وبدائل الحليب، مثل: حليب الصويا وتصنيع أغذية الأطفال.	<b>مُنْتَجَات الحليب</b> تصنيع الحليب /الكريمة تصنيع الزبد تصنيع الجبن تصنيع الزبادي تصنيع الأيس كريم المُنْتَجَات الجافة
الترشيح والتكرير.	تصنيع جميع أنواع الزيوت النباتية والحيوانية والمارجرين.	<b>صناعة الزيوت والدهون والمارجرين</b>



عمليات التصنيع		
نوعية المنشآت	الوصف	المجموعة الرئيسية
الطحن، الاستخلاص، التجفيف، التحميص.	تشمل جميع العمليات التصنيعية على الحبوب والمكسرات.	<b>مُنْتَجَات الحبوب والمكسرات</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ تصنيع الحبوب</li> <li>■ تصنيع المكسرات</li> </ul>
التخمير، الخبيز، التبريد الهوائي.	تشمل جميع مُنْتَجَات المخابز.	<b>عمليات الخبيز</b> (جميع مُنْتَجَات المخابز)
التحكم في الجو المحيط وعمليات الغسيل والتطهير والتجميد والتجفيف والتعليب والتخليل.	وتشمل العمليات الأساسية وتشمل أيضاً السلطات المجهّزة والمصنّعة. ملحوظة: تندرج عصائر الفاكهة تحت صناعة المشروبات.	<b>صناعة الخضار والفاكهة</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ الخضراوات والفاكهة الطازجة</li> <li>■ الخضراوات والفاكهة المصنّعة</li> </ul>
التكرير والتنعيم وتشكيل النشا والضغط والبتق الحراري والطبخ تحت تفرّيح.	تشتمل على جميع عمليات صناعة الحلويات.	<b>صناعة الحلويات</b>
التركيز والبسترة والتعقيم والتعبئة والتجفيف.	وتشمل جميع العمليات التصنيعية، مثل: مساحيق المشروبات الناتجة من السوائل في العملية التصنيعية.	<b>صناعة المشروبات (غير الحليب)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ عصائر الفاكهة</li> <li>■ المشروبات الغازية</li> <li>■ المياه المعدنية</li> <li>■ صناعة الثلج</li> </ul>



عمليات التصنيع		
نوعية المنشآت	الوصف	المجموعة الرئيسية
طبخ ثم تبريد، تبريد بدون طبخ، طبخ ثم تجميد.	وتشمل الأغذية المجهّزة المخلوطة والتي تتطلب عملية طبخ أو تسخين قبل التقديم، مثل: الوجبات المبرّدة والعجائن الطازجة والوجبات المجمّدة ....	تصنيع الوجبات الجاهزة
الخلط الجاف، التجفيف.	عمليات الخلط وإعادة التعبئة والمواد المضافة والمواد الحافظة ومواد النكهة والملونات ومخاليط المرقّة والصوص والسكر والملح والخميرة والتوابل.	صناعة مكوّنات الغذاء
البسترة، التعليب، التعقيم باستخدام الحرارة الفائقة أو أي معاملة حرارية على درجة الحرارة العالية.	وتضم مواد الحشو والميونيز والصوص والمرّبى والمواد المألّثة، والمُنْتِجات الغذائية الأخرى. وأغذية الأطفال.	الأغذية المحفوظة والصوص والمُنْتِجات المبيّسترة والمعقّمة: ■ المبيّسترة ■ المعلّبة
البسترة.	تشمل جميع العمليات التصنيعية على مُنْتِجات البيض.	صناعة مُنْتِجات البيض



عمليات التصنيع		
الصناعات الأوليّة		
	تغذية الحيوانات وتزاجها وتربية الدواجن بالإضافة إلى تصنيع الأعلاف (التغذية بغرض التربية والتغذية العلاجية).	تغذية وتربية الحيوانات الحية
	الفاكهة والخضراوات الطازجة المغلّفة ومُنْتَجَات الزراعة بالماء وعمليات الزراعة بالغابات.	تجهيز المحاصيل البستانية (ولا تشمل العمليات التصنيعية على الخُضار والفاكهة)
	ويشمل المزارع السمكية والمصايد.	الاستزراع السمكي (لا يشمل تصنيع الأسماك)
	تربية النحل.	متنوعات



## ٢. الصناعات عالية الخطورة

إن العمليات التصنيعية الآتية والمجموعات الصناعية المرتبطة بها تُصنَّف على أنها عمليات تصنيع عالية الخطورة والتي تكون حساسة للصحة العامة والأمان وتتطلب معرفة فنية واضحة لتحقيق فاعلية المراجعة.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ صناعة البيض ومُنْتَجَاتِهِ.</li> <li>▪ صناعة الحليب ومُنْتَجَاتِهِ.</li> </ul>	البسترة
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ مُنْتَجَات الحليب.</li> <li>▪ صناعة المشروبات.</li> <li>▪ تجهيز الوجبات.</li> </ul>	العبوات المعقمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ مُنْتَجَات اللحم.</li> <li>▪ اللحم المصنَّعة.</li> <li>▪ الأغذية البحرية.</li> <li>▪ مُنْتَجَات الحليب.</li> <li>▪ مُنْتَجَات الحبوب والمكسرات.</li> <li>▪ تصنيع الخضار والفواكه.</li> <li>▪ تصنيع المشروبات.</li> <li>▪ تجهيز الوجبات.</li> <li>▪ الأغذية المحفوظة والصوص والمُنْتَجَات المعقمة.</li> </ul>	التعقيم

### دليل مواصفات الخبرة لتطوير برامج سلامة الغذاء

هو عبارة عن مواصفات خبرة الأشخاص المسؤولين عن تنمية برامج سلامة الغذاء وقد يكون هؤلاء الأشخاص داخل أو خارج المنشأة الغذائية.



العنصر	معيار الأداء
التجهيز لإنشاء برنامج سلامة الغذاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>يتم موافقة المنشأة على برنامج سلامة الغذاء.</li> <li>يقوم الأشخاص بتنمية برنامج سلامة الغذاء والموافقة على خطته.</li> </ul>
التعريف بأخطار سلامة الغذاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>يتم وصف خطوات العملية التصنيعية من حيث متطلبات برنامج سلامة الغذاء.</li> <li>يتم تعريف وتحديد الأخطار المحتمل حدوثها في كل خطوة من خطوات العملية التصنيعية.</li> <li>تحديد طريقة التداول ومسار العملية التصنيعية المستخدمة بالمنشأة الغذائية.</li> </ul>
تحديد طرق التحكم في الأخطار	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحدد الطرق المناسبة للتحكم في كل خطر من أخطار سلامة الغذاء والمحمول حدوثها.</li> <li>تنوع طرق التحكم.</li> <li>وضع إجراءات تحكم وقائية.</li> </ul>
تحديد طرق لمتابعة التحكم	<ul style="list-style-type: none"> <li>وجود طرق مناسبة لمتابعة العملية التصنيعية مع وضع إجراءات مناسبة للتحكم.</li> <li>توافر المسؤوليات ومتطلبات عملية المتابعة والرصد بالمنشأة الغذائية وتواجد طرق إتصال بالعاملين بعمليات الرصد والمتابعة بالمنشأة الغذائية.</li> </ul>
تحديد الإجراءات التصحيحية	<ul style="list-style-type: none"> <li>وضع الإجراءات التصحيحية المناسبة في الأماكن التي تظهر بها أخطار لم يتم التحكم فيها.</li> <li>وجود طرق إتصال العاملين بمتطلبات ومسؤوليات الإجراءات التصحيحية.</li> </ul>
وضع نظام لتسجيل توثيق برنامج سلامة الغذاء.	<ul style="list-style-type: none"> <li>تتطلب السجلات توثيق وتطبيق ومتابعة برنامج سلامة الغذاء.</li> <li>لا بد أن يكون جميع العاملين على علم ودراية بكيفية الاحتفاظ بالسجلات.</li> </ul>
وضع نظام لتنظيم المراجعة على برنامج سلامة الغذاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>توفّر جدول للتحقق ومراجعة برنامج سلامة الغذاء للتأكد من كفاءته وصلاحيته.</li> <li>العاملين بالمنشأة على علم وإتصال بمسؤوليات عملية التحقق.</li> <li>إعادة النظر في برنامج سلامة الغذاء وفقاً لنتائج عمليات التحقق.</li> </ul>



## ثالثاً: نظام إدارة العملية الرقابية

من المفاهيم الأساسية للعملية الرقابية وجود نظام للإدارة يقوم بالتأكد من أن جميع أجزاء العملية الرقابية تمت بفاعلية وقد تم توثيق نتائجها بالجهة الرقابية، ويشتمل نظام الإدارة على متابعة ومراجعة جميع أعمال عملية الرقابة وأهدافها ودلائلها، وتقوم الجهة الرقابية المتمثلة في هذه الوزارة بعملية الإدارة، وسوف يتم توضيح متطلبات تقدير ومتابعة شفافية نظام الإدارة فيما يلي:

### ١. منع تداخل الاختصاصات

لضمان شفافية العملية الرقابية يجب التأكد من أن المراقب ليست لديه أي نوع من تداخل الاختصاصات وليست لديه أي علاقة من قريب أو من بعيد بالمنشأة وعليه أن يقوم بإخطار الجهة الرقابية التي ينتمي إليها (الأمانة أو الجهات التابعة لها التي ينتمي إليها) فوراً عند وجود أي نوع من أنواع حالات عدم المطابقة والتي تقوم بإبلاغ الجهة المانحة للشهادة بهذه الحالة لاتخاذ الإجراءات المناسبة تجاه إبقاء أو سحب الشهادة أو إعطاء مهلة للمنشأة لعمل الإجراءات التصحيحية والتي تقوم بها الجهة المؤهلة لنظام إدارة سلامة الغذاء.

### ٢. شفافية العملية الرقابية

إذا كان المراقب ضمن من قاموا بوضع برنامج سلامة الغذاء المطبق في منشأة غذائية معينة (يعمل بها كخبير أو استشاري) وفي نفس الوقت يقوم بعملية المراقبة لنفس البرنامج فإن ذلك يمثل حالة من حالات تداخل الاختصاصات، حيث إن المراجع في هذه الحالة لا يكون موضوعياً ومحيداً، ونفس الشيء إذا كان المراقب شريكاً في إدارة المنشأة أو أحد ملاكها.

أثناء العملية الرقابية يقوم المراقب بتحديد حالات عدم المطابقة وذلك عند وجود عيوب مُحددة ويكون من مسؤولية المنشأة الغذائية (وليس المراقب) تحديد كيفية التغلب على حالات عدم المطابقة بالتعاون مع الجهة المؤهلة للنظام، ويجوز أن يقوم المراقب بتقديم المشورة للمنشأة الغذائية عن كيفية التغلب على حالات عدم المطابقة المنصوص عليها في تقارير الرقابة دون تقديم حلول عملية أو استشارات، حيث يعتبر ذلك حالة من حالات تداخل الاختصاصات وتعارض لمصالح الجهة



المؤهلة، ولا يجوز للجهة الرقابية الاشتراك في برامج تدريب تهتم بسلامة الغذاء للعاملين بالمنشآت الغذائية وفي نفس الوقت يعتبر مراقباً لهذه البرامج بالمنشأة ذاتها مما يؤدي إلى وجود تداخل وتعارض بين المهمتين.

### ٣. المحافظة على سرية المعلومات

هناك متطلبات أساسية للمحافظة على سرية المعلومات ويجب تطبيق هذه المتطلبات على جميع ممن يقومون بأي دور من أدوار مراقبة ومراجعة سلامة الغذاء، سواء التابعين لأي جهة رقابية أو من المراجعين المعتمدين من هذه الجهة.

### ٤. التعرف على التغيرات التي تحدث في المنشأة الغذائية أو خلال عمليات

#### تداول الأغذية بها والتي لها علاقة بالعملية الرقابية:

تؤثر التغيرات التي تحدث في المنشآت الغذائية وعمليات تداول الأغذية بها على تصنيف تلك المنشآت، وبالتالي تؤثر على تكرار عملية الرقابة وكذلك في نوع المراقبين من حيث خبراتهم وتخصصاتهم، ولا بد من إخطار الجهات المؤهلة بأي تغييرات قد تحدث بتلك المنشآت وأي من عمليات تداول الأغذية التي تتم بها، مثل: تغيير عمليات التصنيع أو خطواته وتقديم المعلومات الكافية عن نوعية وطبيعة تلك التغيرات والأسباب التي أدت إلى حدوثها، حتى يمكن للجهة المؤهلة إعادة تصنيف المخاطر المحتمل حدوثها بعد هذه التغيرات وهل يمكن تغيير هذا التصنيف من عدمه، وكذلك تحديد دورية عمليات المراجعة والمراقبة التي تتم بها.

ولا بد للمنشأة أن تكون على دراية تامة بكيفية إعداد التقارير التي تتناول هذه التغيرات، وفي نفس الوقت تكون على علم تام بعملية المراجعة وظروفها والأسباب التي تؤدي لحدوث تغير فيها نتيجة لحدوث مثل هذه التغيرات، فمثلاً عند حدوث أي تغيير في عمليات تداول الأغذية بمنشأة غذائية معينة لا بد أن يحدث تغيير في طريقة المراجعة وإعادة عملية المراجعة عن طريق القيام بمراجعة إضافية وفي غير التوقيتات المقررة للمراجعة الأصلية وكذلك بالنسبة للعملية الرقابية.

### ٥. القائمون بأعمال الرقابة الصحية (المراقبين الصحيين)

يحتاج برنامج إدارة سلامة الغذاء أن يكون جميع المشاركين في أعمال الرقابة أو عمليات المراجعة ذاتها مؤهلين ومناسبين لما يقوموا به من أعمال، كما يجب أن



يكون مراقبوا سلامة الغذاء مطابقين لمتطلبات ومعايير اعتمادهم من قبل الجهة الرقابية والمتمثلة في هذه الوزارة، ولابد من مراجعة خبرات المراقبين بواسطة الجهات الرقابية وتقييمهم دورياً، وتشمل عمليات المتابعة والتقييم التقارير التي يقدمها هؤلاء المراقبون، كما يجب أن يشمل التقييم لهم مراجعة ومتابعة ما يقومون به من عمليات الرقابة في المنشآت الغذائية على الواقع، والتي يجب أن تتوافق مع خبراتهم الفنية في مجال الرقابة، وعند وجود أي قصور أو مخالفة أو نقص في خبرة أي منهم أو عدم مطابقته لأي معيار من معايير اعتمادهم يُلغى هذا الاعتماد كمراقب ويتم تحويله لأي عمل آخر حتى يتم تأهيله.

## ٦. إجراءات وتدابير الرقابة

يجب أن تتوفر لدى المراقبين المعلومات الكافية المرتبطة بإجراءات الرقابة، ويجب أن يتم تحديث تلك المعلومات خصوصاً عند حدوث أي تغييرات، وتشمل تلك المعلومات أي تغييرات في المتطلبات والعمليات التصنيعية والإدارية، ويجب أن يتم الحصول على هذه المعلومات بسهولة، ويجب التأكد من أن جميع المراقبين المعتمدين يتبعون نفس الإجراءات عند قيامهم برقابة برامج سلامة الغذاء من خلال تطبيق معايير ثابتة أثناء الرقابة.

## ٧. الشكاوى أو التظلمات

عند عدم الموافقة أو الاعتراض على تقارير وملاحظات المراقبين أو الجهة الرقابية، على المنشأة الغذائية أن تقدم شكوى أو تنظم مما ورد بالتقرير أو القرار الصادر من الجهة الرقابية بناءً على هذا التقرير، كما يجوز للمراقب التظلم أو الشكوى من المنشأة الغذائية عند عدم تعاون المنشأة الغذائية أثناء إجراء عملية الرقابة. ولا بد من وجود إجراءات واضحة ومُحددة للتعامل مع تلك التظلمات والشكاوى والتي يجب أن تشتمل على:

- آلية إبلاغ شكاوى المنشآت الغذائية والمراقبين وطبيعة الشكوى.
  - كيفية التحقيق في الشكاوى المقدمة.
  - ما الإجراء أو الإجراءات التي يجب اتخاذها حيال هذه الشكاوى.
- ومن الضروري أن تكون هناك جهة مختصة بتلك الشكاوى بالجهة الرقابية



تتولى كل الإجراءات السابقة وتوفر في نفس الوقت معلومات كافية عن تلك الشكاوى وما تم اتخاذه من إجراءات حيالها مع سهولة الإطلاع على تلك المعلومات بواسطة الجهات الرقابية الحكومية أو المراجعين أو المنشآت الغذائية.

### ٨. الرقابة الدورية لنظام الإدارة

يجب أن تعمل مراجعة نظام الإدارة الخاص بالجهة الرقابية على التأكد من فاعلية النظام وتسمح بوضع ضوابط مُحدّدة، كما تسمح أيضاً بالكشف عن العيوب التي قد توجد بنظام الرقابة، وأي مراجعة لنظام الإدارة لابد أن تتوافق مع التشريعات المنصوص عليها.

### ٩. التوثيق

لابد أن تتأكد الجهة الرقابية من توثيق كافة إجراءات العملية الرقابية حسب الإجراءات الموجودة والسياسات المتاحة للمراقبين والمنشآت الغذائية والحكومة، ولا بد من تحديث الوثائق طبقاً للتغيرات التي تحدث في المنشأة الغذائية وبالتالي تغيير خطة الرقابة.

### ١٠. السجلات والوثائق

من الضروري أن تحتفظ الجهة الرقابية بالسجلات والوثائق والتقارير الخاصة بالعملية الرقابية، والسجلات أيضاً ضرورية للأغراض النظامية لإثبات ملاحظات الرقابة على المنشأة الغذائية، ولا بد أن تكون السجلات كافية لإثبات أن إجراءات الرقابة فعّالة وكافية، ولا بد أن تكون السجلات مرتبة ليسهل تداولها وتخزينها للمدة التي تحددها الأنظمة.

### ١١. التغير في متطلبات التشريعات

لابد أن يكون المراقبين على دراية بالتغيرات في متطلبات التشريعات التي يتم التقييم على أساسها، مثل مواصفات سلامة الغذاء وأي تغييرات في القواعد والتشريعات والمسؤوليات المرتبطة أو التي لها علاقة بالتعامل مع الأغذية.



## الباب الخامس المهارات المصاحبة لعمل المراقب الصحي





## أولاً: إدارة الوقت

- هل سبق وأن تساءلت:  
كيف يعتمد عملك كمراقب 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»؟

يتوفر للجميع المقدار نفسه من الوقت، فالكل سواسية من حيث الوقت، وعندما نقول "نفد الوقت" نقصد أن وقتنا لم يكن كافياً. 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

#### • 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 يُدخّر**  
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 ما يحدث في الوقت المتاح، وبصفتك مراقب صحي، 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 الرقابة والتفتيش.
- عادات العمل السيئة ومنها تراكم الأوراق على المكتب.
- 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:**  
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 ستقضيه قلقاً وأنت تحاول التعويض عن الوقت المهدور.
- **أد 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.
- **خصّص 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 تنجزها كاملة، فانتقالك من مهمة إلى أخرى دون إنهاء الأولى يُعدّ مضيعة للوقت، في كل مرة تعود لإكمال ما لم يتم تضرط 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 مُحدّد لإنجازها فاسع جاهداً لإتمامها بذلك الوقت، أما إن يكن هناك وقت محدّد، حدّد أنت وقتاً لإتمامها والتزم به، فعلى سبيل المثال: قل لنفسك أنه لا بد من كتابة تقارير التفقيش بعد يوم من زيارة التفقيش، وعندما تحدد الموعد النهائي، كن واقعياً بحيث يمكن إنجاز العمل في ذلك الموعد.
- **لا تؤجل الأمور الهامة غير السارة:**  
إذا اضطرتت إلى 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 تنجز ذلك العمل اليوم لأن اليوم غد مشاغله أيضاً.

### • خطط لمكالماتك الهاتفية:

قد تكون المكالمات الهاتفية مصدراً لإضاعة الكثير من الوقت، عندما تجري إتصلاً يتناول عدداً من الأمور، دون ملاحظات حول ما تريد أن تقول وأشر إلى ملاحظاتك أثناء المكالمات، هذه الطريقة توفر الوقت وتغنيك عن إجراء مكالمات أخرى لتغطية أمر نسيت.

### • أكتب أفكارك في مكان واحد:

جميعنا ندون أفكاراً وملاحظات تذكير بين الحين والآخر، حاول أن تكتبها في مفكرة بدلاً من قصاصات الورق، فعادةً ما ننسى مكان القصاصات ونضيع الوقت في البحث عنها أو تذكر ما تحويه.

### • 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.

### • حدّد أوقاتاً للمقابلات ومناقشة الأمور الاعتيادية:

من الضروري أن تعقد اجتماعات منتظمة حول الأمور الاعتيادية، قم بذلك في موعد مُحدّد (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 يتطلب منا عمل أشياء نعلم أنها ستترك 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 مُحَدَّدة ووقتي لا يسمح بمساعدتك.

كما يمكنك مساعدته على إيجاد حل بقولك مثلاً:

– عذراً! لا أستطيع مساعدتك، ولكنني واثق من أن إلقاءك نظرة على التقرير الأخير سيساعدك.

## • تجنب أخذ العمل إلى البيت ما لم تكن متأكداً من أنك ستنجزه:

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 أعمالنا ونسعى 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، لذلك قد تقودنا الرغبة في الكمال إلى إهدار وقت كبير دون إضفاء تحسن حقيقي على جوهر ذلك العمل.

## • فكر قبل أن تتصرف:

نعتمد أحياناً إلى الإجابة على بعض التساؤلات أو الاستجابة لبعض المواقف دون أن نفكر بربؤية، 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، فوّضهم 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، فوّض 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 الرقابة والتفتيش.

### • فرّق بين الهام وغير الهام، والعاجل وغير العاجل:

يكمن 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 أحدهم 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 يعطي الأولوية القصوى ويستدعى تأجيل بقية المهام.

#### هام وغير عاجل

طلب منك إعداد تقرير عن مواطن القوة والضعف في نظام تفتيش المنشآت 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 لعمك كما أنه ليس عاجلاً، تعامل مع هذا خارج ساعات العمل.

يعتبر التمييز بين الهام العاجل أساسياً في تحديد أولوياتك وتخصيص الوقت اللازم لكل منها، وكون الشيء عاجلاً لا يعني أن يكون هاماً دائماً، لذلك خصّص وقتك لأداء الأمور الهامة التي تؤدي إلى نتائج ويكون أثرها إيجابي.

ماذا يمكن للأمانات والبلديات التابعة لها أن تفعل لمساعدتك على الاستفادة من الوقت المتاح بشكل أفضل؟

- تطوير نهج منتظم للتخطيط لزيارات الرقابة والتفتيش.
- تحسين الأنظمة المكتبية، بما في ذلك استخدام أجهزة الكمبيوتر.
- تطوير قاعدة بيانات لجميع المنشآت الخاضعة للتفتيش.
- إلزام جميع المراقبين الصحيين بالاستعانة بمفكرة يومية.
- تدريب القائمين بأعمال الرقابة الصحية 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 يخصّص لها وقت كافٍ.

### الغاية من المفكرة هي:

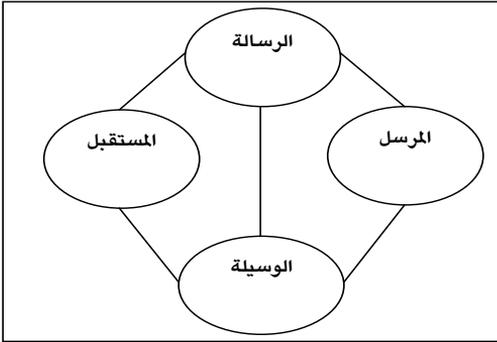
- بيان ما تفعله خلال ساعات الدوام.
- بيان حجم العمل المؤدى وطبيعته في فترة معينة.
- بيان ساعات العمل الإضافي التي تزيد على ساعات الدوام العادية.
- مساعدتك أنت ورؤسائك على تحديد كيفية استخدام الوقت بصورة أكثر إنتاجية.



## ثانياً: التواصل

بصفتك مراقب صحي، عليك أن تتواصل مع الموظفين وأصحاب المنشآت أو من ينوب عنهم وزملائك المراقبين الصحيين يومياً تقريباً، وفي بعض الأحيان يجب أن يتم هذا عدة مرات يومياً، فالتواصل ليس مجرد شيء يمكن أن تفعله، بل شيء يجب أن تتقن عمله إذا أردت أن تكون ذو كفاءة عالية في العمل، والتواصل الفعال شفوياً كان أم تحريراً أم بلغه جسد إيجابية عنصر أساسي في عمل الرقابة والتفتيش 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 شخصاً 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).

كمراقب صحي، أنت مرسل ومستقبل في آن واحد، فأنت مرسل إذا كنت تشرح مضمون مادة من مواد لوائح الاشتراطات الصحية المنظمة لأنشطة المنشآت الغذائية والمحلات ذات العلاقة بالصحة العامة أو أحد بنود التعليمات لأحد أصحاب المنشآت أو ما ينوب عنهم أو العاملين، وتصبح مستقبلاً عندما تتلقى شكوى من أحد المستفيدين من الخدمة أو البضاعة التي تقدمها المنشأة.



## أنت 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، 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 عملية التواصل.

## تلقي الإنطباعات والآراء

لا يمكنك أن تضمن وصول المعلومة وفهمها ما لم تتلقى انطباعات وآراء من المستقبلين، ففي 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 إطلاقاً.

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، أو «هذا واضح، وسأفعل ما طلبت»، يعني أن المتلقي فهم الرسالة وسيقوم باتخاذ الإجراء اللازم.

## التشوّش

يمكن حدوث العديد من الأمور التي قد تعيق وصول المعلومة إلى المستقبل بالطريقة التي قصدتها المرسل، وهذا ما يسمى «تداخل المعلومات أو تشويشها».

- أحياناً يكون المرسل هو سبب التشوّش، مثلاً:
- المرسل يستخدم كلمات فنية لا يعرفها المتلقي (مثل: قوائم الأسعار، 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 التشوُّش 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 بأمور أخرى 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 المراقبين الصحيين يتدخلون في عملهم ويعيقونه، وبالتالي قد يعتمدون تجاهل نصيحة المراقب الصحي.
- في بعض الأحيان، قد يحدث التشوُّش بسبب ظروف بيئية أو بسبب مُعدّات غير مناسبة، مثلاً:
- 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 التشوُّش:
- تقع مسؤولية التكيّف على المرسل لا على المتلقي.
- كمراقبين صحيين، نحتاج إلى تكيّف 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 تخيّل نفسك مكان المتلقين لضمان وصول المضامين الحقيقية بأقصى ما يمكن من الوضوح.



## الإتصال والتواصل

كمراقب صحي، توصل المعلومات للناس بالإتصال والتواصل.

### • الإتصال

الإتصال يعني طرح معلومة دون معرفة رأي المتلقي، ومن أمثلة الإتصال 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 ليقراه الموظفون، وإذا عرضت ملصقات حول السلامة في مكان العمل فهذا إتصال، ولن تتأكد ما إذا كانت الرسالة قد فهمت أم لا لعدم حصولك على آراء المعنيين.

لا يعتبر الإتصال سيئاً بالضرورة، فهو سريع ويُمكن 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 ألقيت خطاباً أمام مجموعة أصحاب منشآت خاضعة للتفتيش حول مضمون معايير تصنيف المنشآت، 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، فمعظم إتصالاتك كمراقب صحي هي تواصل أو تفاعل، فأنت تقضي الكثير من الوقت في التحدث والإصغاء، 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 الإتصال على استخدام الكلمات والصور، بل يمكن استخدام لغة الجسد كوضعية الوقوف وإشارات اليدين وتعابير الوجه أيضاً، يجب أن تعي لغة جسدك ولغة جسد المتلقي، حيث أن 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، وللإتصال بالعينين أهمية خاصة، فعند الحديث مع الأصدقاء والزلاء 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 واليدين خلاف ما يقولونه مهما بدأ صادقاً ومقنعاً، مثلاً: قد يقول صاحب المنشأة الخاضعة للتفتيش أنه نفذ التوصيات والملاحظات التي دوّنت في سجل الرقابة الصحية من عملية التفتيش الروتينية السابقة 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، كمراقب صحي من المهم أن تكون جيد الإصغاء إلى أصحاب المنشآت الخاضعة للتفتيش والعاملين والزلاء.

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.
- اطرح أسئلة لتوضيح ما سمعت والتأكد من فهمه.
- انظر إلى المتحدث وركز فيما يقوله.
- لخص ما تسمعه، وجمعه لتكوّن صورة كاملة عما يقوله.



## ثالثاً: إجراء المقابلات

كمراقب صحي، تقضي جانباً من وقتك في إجراء المقابلات التي تُشكّل جزءاً هاماً من عملك، ويجب إجراء المقابلات على الوجه المطلوب ليكون عمل الرقابة والتفتيش فعالاً، وإجراء اللقاءات جانب من جوانب الإتصال، ولن تتمكن من إجراء مقابلة فعّالة إلا إذا كنت فعّالاً 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 مُحدّد، حيث تتضمن المقابلة طرفين، من يُقابِل ومن يُقَابَل، في معظم الحالات يكون المراقب الصحي هو المُقابِل، 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 عن طريق المكالمات الهاتفية، وفي حالات أخرى قد لا يكون إجراء المقابلة ضرورياً إذا كنت واثقاً من أن لديك كل المعلومات المطلوبة، أنت لا تريد المعلومات لمجرد الحصول عليها، بل تريدها لتساعدك في اتخاذ القرارات، وبالتالي فإن الهدف من المقابلة هو جمع المعلومات لمساعدتنا في اتخاذ القرار المناسب.

### إجراء المقابلة

كمراقب صحي ستُجري في بعض الأحيان مقابلات مع مسؤولين أو مع موظفين في المنشأة، أفراد أو مجموعات، 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 أساساً.
- **عليك أن تعرف المكان الذي ستجرى فيه المقابلة:**
  - هل ستجرى المقابلة في مكتبك؟
  - هل ستجرى المقابلة في المنشأة الخاضعة للتفتيش؟
  - كيف ستفادي مقاطعة الإتصال الهاتفي والناس للمقابلة؟
  - هل يمكن تخصيص غرفة منفصلة للمقابلة؟
- **كيف ستكون ترتيبات الجلوس؟**
  - هل ستجلس خلف مكتبك ويجلس من ستم مقابله في الجهة الأخرى؟
  - هل ستجلسان حول طاولة؟
  - هل ستجرى المقابلة في وضعية الوقوف؟
- **عليك أن تزود بالمواد والوثائق المساعدة**
  - ما هي المستندات والملفات التي تحتاجها للمقابلة؟
  - هل يعرف من ستم مقابله ما هي الوثائق المطلوبة؟
  - هل ستعبي استمارة المقابلة خلال المقابلة أم بعدها فوراً؟ وهل تتوفر نسخ عن الاستمارة؟
- **٢. بدء المقابلة**
  - عرّف نفسك.
  - إذا كانت المقابلة رسمية نوعاً ما عليك أن تتيح بعض الوقت لمن ستقابله للتكيف مع الوضع.
  - إذا بدأ 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.
- قُد المراقبة لكن لا تجعلها رسمية ودع الأمور تسير بشكل طبيعي.
- إذا قادتك أجوبة الأسئلة التي طرحتها إلى معلومات مفيدة رغم انك لم تكن تتوقعها، شجع من تقابله على التحدث عن هذه الأشياء.
- حاول أن لا تدوّن ملاحظات مفصلة خلال المراقبة الفعلية، بل دون المعلومات المناسبة بعد انتهاء المراقبة.
- كن مدركاً لمُحدّدات 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 مُحدّدة الجواب.
- تفادى طرح أسئلة تتضمن تعبيرات فنية معقدة.
- تفادى طرح أسئلة مركّبة.

#### ٤. انهاء المراقبة

عليك أن تسأل من تقابله ما إذا كان يرغب في أن توضّح له أي شيء، قد يعني هذا أن يطرح بعض الأسئلة، عليك إنهاء المراقبة عندما تحصل على جميع المعلومات المطلوبة، لا داعي للاستمرار في المراقبة بعد ذلك، في بعض الأحيان عليك إنهاء المراقبة فور انتهاء الوقت المخصص لها، حتى ولو لم تكن قد حصلت على جميع المعلومات التي كنت تريدها، أرشد من تقابله إلى الخطوة التالية للمراقبة، لا تعد من تقابله بأشياء لا يمكنك الوفاء بها، وأشكر من تقابله لحضوره المراقبة.



## رابعاً: حل المشاكل واتخاذ القرارات

سيواجهك العديد من المشاكل يومياً خلال عملك كمرقب صحي، 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، حل المشكلة يعني التوصل إلى حل مقبولاً لجميع الأطراف المتأثرة بشكل يجعل احتمال تكرارها غير وارد في المستقبل، وهذا يختلف عن تسوية المشكلة بفرض حل يُؤمل أن يكون ناجحاً، فإذا اكتفيت بتسوية المشكلة، يبقى احتمال استمرارها كبيراً، ويتطلب حل المشاكل وجود نظام وحوار:

- نعني بالنظام وجود إجراء لحل المشاكل يتدرج من تحديد المشكلة إلى تحليلها فدراسة البدائل، وأخيراً البديل الأفضل.
- نعني بالحوار المناقشة والتشاور والتحدث والإصغاء لضمان إيجاد حل مقبول ودائم والتأكد من الحيلولة دون ظهور مشاكل مشابهة في المستقبل.
- **خطوات حل المشاكل:**

### خطوات حل المشاكل

- تحديد المشكلة.
- تحليل المشكلة.
- دراسة الخيارات.
- اتخاذ القرار.

### • الخطوة الأولى: تحديد المشكلة.

ما هي المشكلة؟ لا نستطيع حل مشكلة إذا لم نكن نعرفها أساساً، ويتطلب تحديد المشاكل جمع معلومات تتضمن الحقائق والأفكار، ويجب التركيز على جمع الحقائق أو الأمور التي يمكن التحقق منها من خلال الملاحظة أو الدليل، وعند 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 انها مطلوبة منه في زيارة تفتيش سابقة وإعطائه تقرير تفتيش يبين ذلك بوضوح «أي سجلت في سجل الرقابة الصحية»، 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 نظامي 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 أو مجدداً في طرح الخيارات، فهذا يوسع مدى الخيارات فلا تقتصر على مجرد خيار أو خيارين أكثر وضوحاً.

#### • الخطوة الرابعة: اتخاذ القرار

يجب على المراقب الصحي 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 الرقابة والتفتيش، مثلاً:

- ازدياد شكاوى رواد المنشأة الخاضعة للتفتيش.
- عدم تجديد المنشآت الخاضعة للتفتيش للترخيص في الوقت المقرر لذلك.

#### خامساً: التفاوض

كمراقب صحي لا تضطر عادةً 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 اسابيع، وهكذا تجد نفسك في موقف تفاوضي حول مدة تتراوح ما بين (١٤ - ٢١) يوماً.

من الواضح أن مثل هذه الحالة تضع المراقب الصحي في موقف تفاوضي، لهذا من



المفيد أن تكون لدى المراقب معرفة بعملية التفاوض لتمكنهم من التعامل مع مثل هذه المواقف بثقة ومهارة.

### ما هو التفاوض؟

#### للتفاوض أربع مراحل:

- الإعداد.
  - التباحث.
  - التفاوض الفعلي.
  - الاتفاق.
- التفاوض عملية يجتمع فيها طرفان أو أكثر لديهم مصالح مشتركة وأخرى متضاربة ويتحدثان بهدف الوصول إلى إتفاق. وتبرز الحاجة إلى التفاوض نتيجة تضارب المصالح، بينما توفر المصلحة المشتركة وسيلة للتوصل إلى اتفاق.

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 للمراقبين الصحيين أن يفهموا كيف تتم المفاوضات، وأن يطبقوا هذه المعرفة في المواقف التي يواجهونها أثناء أداء مهام الرقابة والتفتيش.

### مراحل التفاوض

#### ١. الإعداد

في مرحلة الإعداد، توضّح الأطراف المشاركة أهدافها، وهناك ثلاثة مستويات من الأهداف عادةً، وهي كالتالي:

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 المراقب أن يتم ذلك خلال عشرة أيام، فهذا يعني الفجوة كبيرة بين أهداف صاحب المنشأة الخاضعة للتفتيش وأهداف المراقب.

## 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 جدياً التوصل إلى اتفاق).
  - أن يركزا على القضايا لا على الأشخاص (أي أن الطرف الآخر ليس عدواً).
  - أن يضعا المصلحة المشتركة نصب أعينهما.
  - أن يلتزما بضبط النفس والهدوء.





## الملاحق





## ملحق (١): بعض نماذج خطة الرقابة الصحية

### التقرير الشهري

لعام:

حي:

تقرير شهر:

بلدية:

م	البيان	العدد	المجموع
١	الجولات الميدانية		
٢	عينات المواد الغذائية	ميكروبيولوجي كيميائي	
٣	عينات مياه	ميكروبيولوجي كيميائي	
٤	إنذارات	إضافة نشاط إغلاق	
٥	مخالفات	اشتراطات صحية عامة اشتراطات صحية خاصة اشتراطات العاملين	
٦	إغلاق	غلق احترازي غلق بسبب إدانته في حادثة تسمم غذائي	
٧	إيقاف واستبعاد عن العمل		
٨	التحفظ والمصادرة والإتلاف		
٩	التحفظ	وزن حجم عدد	
١٠	المصادرة والإتلاف	وزن حجم عدد	
١١	عدد الشكاوي		
١٢	عدد زيارات التفتيش		

#### ملاحظات:

- ١.
- ٢.

رئيس البلدية:

مدير الإدارة:



## دليل خطة عمل الرقابة الصحية

التقرير اليومي الميداني	
اسم المراقب الصحي:	وظيفته:
ساعة المغادرة:	ساعة العودة:
التاريخ:	حي:

م	اسم المنشأة/ صاحبها	النشاط	رقم الترخيص	موقع المنشأة	الوضع الصحي	ملاحظات

يتم تصنيف الوضع الصحي كما يلي: سيء يوجد إجراء (مخالفة أو إنذار)، مقبول الوضع أقل من جيد لكن بدون إجراء، جيد جميع الشروط مستوفاه.

ملاحظات	إجراءات أخرى

ملاحظة: حقل الإجراءات الأخرى تعني: شكاوي - إغلاقات - ملاحظات المسؤول أو أي أعمال أخرى.



	أخرى	اشتراطات صحية	الإنذارات
اشتراطات العاملين	اشتراطات صحية خاصة	اشتراطات صحية عامّة	المخالفات
	أخرى	تسمم غذائي	الإغلاقات
	مياه	مواد غذائية	عدد العينات
كمية التحفظ			كيميائي
كمية الإلتلاف			ميكروبيولوجي
عدد الزيارات			إجمالي

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

المدير:

نائب المدير:



خطة وإنجازات الإدارة الشهرية

شهر:	بلدية:
------	--------

الأعمال المخطط لها (تعباً في بداية الشهر)

م	العمل المخطط له	المسؤولية	انجز	لم ينجز	نسبة الانجاز	ملاحظات

اعتماد المسؤول المختص:

م	العمل المنجز	العدد	نسبة الانجاز	نسبة الانحراف	الإجراءات التصحيحية

اعتماد المسؤول المختص:

شرح وتوصيات رئيس البلدية (في نهاية الشهر):

اعتماد رئيس البلدية



برنامج الأعمال اليومية	
اليوم:	التاريخ:
جدول أعمال القسم / الإدارة:	اليومية

م	العمل المطلوب	المكلف بالعمل	هل تم إنجازه	ملاحظات

#### الأعمال الأخرى:

م	الأعمال الأخرى	المسؤول عن الإنجاز	ملاحظات

#### ملخص الأعمال المنجزة: المنشآت التي تم زيارتها:

المنشأة	عدد الزيارات	المنشأة	عدد الزيارات

#### توقيع المسؤول المختص:

#### اعتماد رئيس البلدية



ملحق (٢)

قائمة فحص المنشآت الغذائية المطبقة لنظام إدارة سلامة الغذاء وفق المواصفة القياسية الدولية (الأيزو ٢٢٠٠٠)

اسم المنشأة: المراجع: اليوم:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
<b>١- مسؤولية الإدارة:</b>		
١-١	هل هناك دليل يبين التزام الإدارة بتطبيق منظومة سلامة الغذاء؟	لا ( ) نعم ( )
١-١-١	هل يتبين ذلك من الأهداف ذات العلاقة؟	لا ( ) نعم ( )
٢-١-١	هل يمكن قياس تلك الأهداف؟	لا ( ) نعم ( )
٢-١	هل للمنشأة سياسة تخص سلامة الغذاء؟	لا ( ) نعم ( )
٣-١	هل تم وضع خطة هاسب؟	لا ( ) نعم ( )
١-٣-١	هل تغطي الخطة كافة المنتجات النهائية؟	لا ( ) نعم ( )
٤-١	هل تم تكوين فريق لسلامة الغذاء متعدد المهام؟	لا ( ) نعم ( )



تابع:

ملاحظات	نقاط الفحص	رقم
( ) لا ( ) نعم	هل قامت المنشأة بتعيين رئيس لفريق سلامة الغذاء مع تحديد مسؤولياته وصلاحياته؟	٥-١
( ) لا ( ) نعم	هل قامت المنشأة بتحديد مسؤوليات وصلاحيات فريق سلامة الغذاء؟	٦-١
( ) لا ( ) نعم	هل معلومات فريق سلامة الغذاء تعتبر مناسبة وكافية (يجب القيام بالسؤال عن التدريب، والمؤهلات، والخبرة، ... ؟	٧-١
	كيف تتم السيطرة على الإتصالات الداخلية والخارجية، مَنْ المسؤول عن تلك الإتصالات؟ وهل تُعدّ الإتصالات مؤثرة؟	٨-١
( ) لا ( ) نعم	هل يوجد لدى المنشأة إجراءات للإعداد أو الاستجابة لحالات الطوارئ؟	٩-١
( ) لا ( ) نعم	هل تم التحقق من هذه الإجراءات؟	١-٩-١
( ) لا ( ) نعم	هل تتم مراجعة الإدارة كما هو مطلوب؟	١٠-١
( ) لا ( ) نعم	هل تُعدّ تلك المراجعة مؤثرة؟	١-١٠-١



تابع :

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
<b>٢- إدارة الموارد:</b>		
١-٢	كيف يتم تعريف إمكانيات ومؤهلات الذين يمكن أن يكون لديهم تأثيراً على سلامة المنتج؟	
٢-٢	هل لدى المنشأة خطط تدريبية؟	نعم ( ) لا ( )
٣-٢	كم عدد الأفراد الذين تم تدريبهم على مبادئ هاسب والتشريعات والإجراءات ذات العلاقة؟	
٤-٢	كم عدد الأفراد الذين تم تدريبهم على إجراء المراجعات الداخلية؟	
٥-٢	كيف تقوم المنشأة بتدريب الأفراد على التحكم في الاشتراطات الصحية؟	
٦-٢	كيف تقوم المنشأة بتقييم العملية التدريبية؟	



تابع :

ملاحظات	نقاط الفحص	رقم
٣- مواصفات المنتَج:		
( ) لا ( ) نعم	هل تم وصف المنتَج أو مجموعة المنتَجات وصفاً كاملاً؟	١-٣
( ) لا ( ) نعم	هل تشمل المواصفات معلومات تفيد سلامة المنتَج، مثل: درجة الحموضة والنشاط المائي.... ؟	٢-٣
( ) لا ( ) نعم	هل تشمل المواصفات تفاصيل عن المواد الخام والمُكوّنات؟	٣-٣
( ) لا ( ) نعم	هل تشمل المواصفات نوعية مواد التعبئة والتغليف؟	٤-٣
( ) لا ( ) نعم	هل تشمل المواصفات ظروف التخزين؟	٥-٣
( ) لا ( ) نعم	هل تشمل المواصفات على معلومات بطاقة البيان؟	٦-٣
( ) لا ( ) نعم	هل تشمل المواصفات طريقة التوزيع (بالتفصيل)؟	٧-٣



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٨-٣	هل تشمل المواصفات فترة الصلاحية وظروف التخزين؟	نعم ( ) لا ( )
٩-٣	هل تشمل المواصفات الاستخدام المقترح؟	نعم ( ) لا ( )
١٠-٣	هل تشمل المواصفات تحديداً للمستهلك المناسب؟ على سبيل المثال: ذوى الحساسية، كبار السن، الأطفال الصغار، التغذية المؤسسية، مرضى المناعة، ....	نعم ( ) لا ( )
١١-٣	هل تشمل المواصفات الطرق المحددة للاستعمال؟	نعم ( ) لا ( )
٤- مخطط مسار العملية التصنيعية:		
١-٤	مدى شمول مخطط العملية التصنيعية؟	نعم ( ) لا ( )
٢-٤	هل يشتمل المخطط على المواد الخام والمُكوّنات، مواد التعبئة والتغليف بالإضافة إلى كافة أنشطة التصنيع والتخزين؟	نعم ( ) لا ( )
٣-٤	هل حدثت تغييرات منذ إقامة المخطط؟	نعم ( ) لا ( )



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٤-٤	كيف يتم إبلاغ فريق سلامة الغذاء بالتغييرات التي تحدث في العملية التصنيعية أو في خصائص المنتج؟	
٥-٤	كيف يتم تسجيل التغييرات والموافقة عليها؟	
٦-٤	هل تم مناقشة أى من التغييرات مع فريق سلامة الغذاء قبل تنفيذها؟	نعم ( ) لا ( )
٧-٤	هل تم مطابقة المخطط على العملية التصنيعية الفعلية؟	نعم ( ) لا ( )
٥- تحليل المخاطر والمقاييس الوقائية:		
١-٥	كيف تم تحليل الأخطار؟	
٢-٥	هل تم تقييم كافة الأخطار نوعياً و/أو كمياً؟	نعم ( ) لا ( )
٣-٥	هل اشتمل على جميع المواد الخام؟	نعم ( ) لا ( )
٤-٥	هل أخذت جميع الخطوات التصنيعية في الاعتبار؟	نعم ( ) لا ( )



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٥-٥	هل تم تحليل المخاطر تفصيلاً أو بصفة عامّة؟	نعم ( ) لا ( )
٦-٥	كيف قام الفريق بتقييم احتمال حدوث الأخطار؟	
٧-٥	ما هي مصادر المعلومات التي تم الاعتماد عليها؟	
٨-٥	هل تم إعداد وسائل وقاية مناسبة لمواجهة كل خطر؟	نعم ( ) لا ( )
٩-٥	هل تقوم الوسائل المُحدّدة بمنع أو تقليل الأخطار لمستوى مقبول؟ وكيف يمكن معرفة مدى صلاحية تلك الوسائل؟	نعم ( ) لا ( )
١٠-٥	هل توجد كافة وسائل الوقاية في مواضعها على مستوى المنشأة؟	نعم ( ) لا ( )
٦- نقاط التحكم الحرجة:		
١-٦	كيف تم تحديد (تعيين) نقاط التحكم الحرجة؟	



تابع :

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٢-٦	هل تم استخدام شجرة القرارات؟	نعم ( ) لا ( )
٣-٦	هل تم تحديد كافة نقاط التحكم الحرجة؟	نعم ( ) لا ( )
٧- الحدود الحرجة:		
١-٧	هل تم تحديد حدود حرجة لكل نقطة من نقاط التحكم الحرجة؟	نعم ( ) لا ( )
٢-٧	كيف تم تحديد الحدود الحرجة؟ وهل هناك دليل؟ (مواصفة وطنية أو دولية أو احتياجات ذات صلة بالتشريعات المعمول بها، بيانات تجريبية، مراجع ومصادر مرجعية،...)	نعم ( ) لا ( )
٣-٧	كيف يمكن التأكد من صلاحية الحدود الحرجة المقترحة في التحكم في الأخطار؟	
٤-٧	كيف يمكن للمنشأة التمييز بين الحدود الحرجة وحدود التشغيل؟	
٥-٧	هل يتم تنفيذ (تفعيل) الحدود الحرجة على مستوى المنشأة؟	نعم ( ) لا ( )



تابع :

ملاحظات	نقاط الفحص	رقم
٨- أساليب الرصد والقياس:		
( ) لا ( ) نعم	هل تم وضع أساليب رصد وقياس لكافة نقاط التحكم الحرجة؟	١-٨
( ) لا ( ) نعم	هل هناك أى دليل على اتباع أساليب الرصد والقياس الموضوعية؟	٢-٨
	ما هى حالة أجهزة الرصد والقياس؟	٣-٨
( ) لا ( ) نعم	هل خطط سحب العينات مصممة إحصائياً؟	٤-٨
( ) لا ( ) نعم	هل يوجد لدى المنشأة نظام واضح لمتابعة المنتَج عند حدوث إنحراف؟	٥-٨
( ) لا ( ) نعم	هل تأخذ المنشأة أى إجراء أو إجراءات عند حدوث إنحراف؟	٦-٨
( ) لا ( ) نعم	هل الأفراد القائمين على الرصد والقياس مدربون ومؤهلون؟	٧-٨
( ) لا ( ) نعم	هل يتم تسجيل نتائج الرصد والقياس؟	٨-٨
٩- الإجراءات التصحيحية:		
( ) لا ( ) نعم	هل توجد فعلاً إجراءات تصحيحية؟	١-٩



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٢-٩	ما هو دليل جدوى الإجراءات التصحيحية التي تتخذ عند حدوث إنحراف عند نقطة التحكم الحرجة؟	
٣-٩	هل تم تحديد مسؤولية وسلطة تطبيق الإجراءات التصحيحية؟	نعم ( ) لا ( )
٤-٩	كيف يتم التحكم والتسجيل في أحوال عدم مطابقة المنتَج؟	
٥-٩	كيف تقوم المنشأة بالتخلص من المنتَجات غير المطابقة؟	
٦-٩	هل يتم تسجيل الإجراءات التصحيحية وكيف يمكن الحكم على كفاءتها؟	نعم ( ) لا ( )
٧-٩	هل تأخذ الإجراءات التصحيحية في اعتبارها تعديل العملية التصنيعية أو خطة هاسب، وذلك في حالة وجود مخالفة مستمرة لأحد الحدود الحرجة؟	نعم ( ) لا ( )



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
١٠- أساليب التحقق:		
١-١٠	هل توجد أساليب للتحقق؟	نعم ( ) لا ( )
٢-١٠	هل تم تعريف وتحديد مسؤولية وسلطة وطرق ومعدل تكرار ونوعية أساليب / إجراءات التحقق؟	نعم ( ) لا ( )
٣-١٠	هل الطرق المتبعة للتحقق ومعدل تطبيقها كافية للتأكد من أن النظام يعمل بشكل صحيح وبكفاءة ومتطابق مع التشريعات؟	نعم ( ) لا ( )
٤-١٠	كيف قامت المنشأة بعمل تقييم أولي لصلاحية خطة هاسب؟	
٥-١٠	هل تتضمن أساليب التحقق مراجعة السجلات؟	نعم ( ) لا ( )
٦-١٠	هل هناك مراجعة منتظمة على صلاحية نقاط التحكم الحرجة؟	نعم ( ) لا ( )
٧-١٠	هل تتضمن الأساليب معايرة أجهزة الرصد والقياس؟	نعم ( ) لا ( )



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٨-١٠	هل تم تدريب الأفراد المسؤولين عن القيام بإجراءات التحقق؟	لا ( ) نعم ( )
٩-١٠	هل تتضمن الأساليب وسائل لتقييم آراء المستهلكين وشكواهم؟	لا ( ) نعم ( )
١٠-١٠	هل هناك مراجعة منتظمة لنتائج التحكم في الاشتراطات الصحية؟	لا ( ) نعم ( )
١٠-١١	كيف يتم استخدام نتائج التحقق في تحسين نظام إدارة سلامة الغذاء؟	
١١- التوثيق وحفظ السجلات:		
١-١١	ما الإجراء الذي تتبعه المنشأة لإدارة نظام الوثائق؟	
٢-١١	هل تغطي الوثائق كافة عمليات / خطوات نظام إدارة سلامة الغذاء؟	لا ( ) نعم ( )
٣-١١	هل تتم الموافقة على الوثائق بواسطة أشخاص مسؤولين قبل إصدارها؟	لا ( ) نعم ( )
٤-١١	كيف يتم التحكم في التوثيق؟	



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٥-١١	هل حصلت المنشأة على الأكواد والمواصفات والتشريعات والإجراءات ذات العلاقة بالمنتجات الغذائية؟	نعم ( ) لا ( )
٦-١١	كيف تقوم المنشأة بالتحكم في تغييرات الوثائق وهل كافة الوثائق متوفرة حالياً؟	
٧-١١	هل يمكن الوصول للوثائق بسهولة؟	نعم ( ) لا ( )
٨-١١	هل سجلات النظام واضحة التحديد؟	نعم ( ) لا ( )
٩-١١	هل يتم تطبيق نظام التوثيق والتحكم في السجلات مع الأخذ في الاعتبار حجم وطبيعة المنشأة؟	نعم ( ) لا ( )
١٠-١١	هل يتم الاحتفاظ بسجلات "نظام إدارة سلامة الغذاء" في ظروف مناسبة لمنع دمارها أو تدهورها أو فقدها؟	نعم ( ) لا ( )
١١-١١	ما مدة احتفاظ المنشأة بالسجلات؟	



تابع :

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
١٢- التدريب:		
١-١٢	هل توجد خطة تدريبية تتضمن الاحتياجات التدريبية والمدربين؟	نعم ( ) لا ( )
٢-١٢	هل لدى المنشأة خططا للتدريب؟	نعم ( ) لا ( )
٣-١٢	كم عدد الأشخاص الذين تم تدريبهم على "متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء" وما يتعلق بها من تشريعات وإجراءات؟	
٤-١٢	كم عدد الأشخاص الذين تم تدريبهم على القيام بمراجعات داخلية؟	
٥-١٢	كيف تقوم المنشأة بتدريب أفرادها على الاشتراطات الصحية؟	
٦-١٢	كيف تقوم المنشأة بتقييم العملية التدريبية؟	
١٣- الاستدعاء:		
١-١٣	هل لدى المنشأة أسلوب لاستدعاء مُنتجاتها؟	نعم ( ) لا ( )
٢-١٣	ما هي الظروف التي يجب فيها استدعاء المنتج / المنتجات؟	



تابع :

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٣-١٣	هل تم تحديد المسؤولية والسلطة؟	نعم ( ) لا ( )
٤-١٣	هل تم استدعاء جزئى أو كلى لأحد المنتجات؟	نعم ( ) لا ( )
٥-١٣	كم عدد المنتجات محل الإهتمام؟	
٦-١٣	ما السبب؟	
٧-١٣	كيف تتداول المنشأة المنتجات المستدعاة؟	
٨-١٣	كيف تتأكد المنشأة من تحديد واستدعاء كل المنتجات غير المطابقة؟	
١٤- الشكاوى:		
١-١٤	هل لدى المنشأة أسلوباً للتعامل مع شكاوى العملاء؟	نعم ( ) لا ( )
٢-١٤	هل تم تحديد المسؤولية والسلطة فيما يتعلق بشكاوى العملاء؟	نعم ( ) لا ( )
٣-١٤	هل تتعلق الشكاوى بسلامة المنتج؟	نعم ( ) لا ( )



تابع :

ملاحظات	نقاط الفحص	رقم
	ما هي الإجراءات التي قامت المنشأة باتخاذها؟	٤-١٤
( ) لا ( ) نعم	هل يتم توثيق الشكاوى؟	٥-١٤
( ) لا ( ) نعم	هل يتم استخدام تلك الشكاوى في عملية التحقق من النظام؟	٦-١٤
١٥- إجراءات التحكم في الشؤون الصحية:		
	النظافة الشخصية:	١-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل لدى المنشأة إجراءات موثقة للتحكم في النظافة الشخصية؟	١-١-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل تغطي تلك الإجراءات كافة الأنشطة؟	٢-١-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل يتم التحقق من كفاءة تلك الإجراءات؟	٣-١-١٥
	ما الإجراءات التي تتبعها المنشأة عند حدوث مخالفة؟	٤-١-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل يتم توثيق ومراجعة سجلات التحكم؟	٥-١-١٥



تابع:

ملاحظات	نقاط الفحص	رقم
	سلامة الماء:	٢-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل قامت المنشأة بإجراء فحصاً لنوعية المياه المستخدمة؟ ما معدل إجراء فحوص نوعية المياه؟ ومنّ الذي يتولاه؟	١-٢-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل تستخدم المنشأة مياه جوفية (آبار)؟ وما هي حالة البيئة المحيطة؟	٢-٢-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل تتم معالجة الماء (بإضافة الكلور مثلاً)؟	٣-٢-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل يتم رصد وقياس مستوى الكلور؟	٤-٢-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل لدى المنشأة خريطة بتوصيلات المياه والصرف؟	٥-٢-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل هناك أى احتمالات للتلوث؟ على سبيل المثال: التلوث العرضى نتيجة تقابل مياه الشرب النقية مع مصادر مياه غير نقية	٦-٢-١٥
( ) لا ( ) نعم	هل يتم توثيق السجلات؟	٧-٢-١٥



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٣-١٥	حالة ونظافة الأسطح الملامسة للغذاء:-	
١-٣-١٥	هل الأسطح الملامسة للغذاء مطابقة للاشتراطات الصحية؟ (الآلات والمعدات والطاولات وملابس ومهمات العاملين...)	نعم ( ) لا ( )
٢-٣-١٥	هل توجد خطة للنظافة؟	نعم ( ) لا ( )
٣-٣-١٥	هل تعتبر هذه الخطة كافية؟	نعم ( ) لا ( )
٤-٣-١٥	هل تتوفر وسائل النظافة بالعدد المطلوب والكفاءة الجيدة؟	نعم ( ) لا ( )
٥-٣-١٥	هل يتم رصد ومتابعة نتائج التنظيف والتحقق من كفاءتها (ميكروبيولوجياً)؟	نعم ( ) لا ( )
٦-٣-١٥	هل تم تدريب العاملين تدريباً جيداً على أعمال النظافة؟	نعم ( ) لا ( )
٤-١٥	منع التلوث العرضي:	
١-٤-١٥	هل مسار كل من المواد والعاملين صحيح؟	نعم ( ) لا ( )
٢-٤-١٥	هل يتم الفصل التام للآلات والأدوات في الأماكن التي تمثل خطورة؟	نعم ( ) لا ( )



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٣-٤-١٥	كيف تتداول المنشأة المنتجات الملوثة؟	
٤-٤-١٥	هل هناك فرص أخرى لحدوث التلوث العرضي؟ (على سبيل المثال بواسطة وسيلة نقل، شاحنة، ...)	نعم ( ) لا ( )
٥-١٥	صيانة مغاسل وتجهيزات تطهير الأيدي ودورات المياه:	
١-٥-١٥	هل لدى المنشأة خطط للصيانة؟	نعم ( ) لا ( )
٢-٥-١٥	هل لدى المنشأة عدد كاف من مغاسل وتجهيزات تطهير الأيدي في مناطق التصنيع والإنتاج (عند مداخل ومناطق التصنيع الرئيسية)	نعم ( ) لا ( )
٣-٥-١٥	هل لدى المنشأة عدد كاف من دورات المياه؟ وما هي حالتها؟	نعم ( ) لا ( )
٤-٥-١٥	ما هو احتمال حدوث التلوث؟	
٦-١٥	حماية الغذاء ومواد التعبئة والتغليف وأسطح ملامسة الغذاء من الغش:	
١-٦-١٥	هل مواد التعبئة والتغليف في حالة جيدة؟	نعم ( ) لا ( )



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٢-٦-١٥	هل يتم حماية المنتجات ومواد التعبئة والتغليف من التلوث؟	لا ( ) نعم ( )
٣-٦-١٥	هل هناك تكثيف لبخار الماء؟	لا ( ) نعم ( )
٤-٦-١٥	هل تتم السيطرة على الشحوم وأدوات الصيانة؟	لا ( ) نعم ( )
٥-٦-١٥	هل تتم حماية كشافات الإضاءة؟ (الزجاج)	لا ( ) نعم ( )
٦-٦-١٥	ما هي حالة البيئة حول مناطق الإنتاج؟	
٧-١٥	بطاقة بيان، تخزين واستخدام المركبات السامة	
١-٧-١٥	هل يوجد بالمنشأة أفراد مخصّصين للتعامل مع المواد السامة؟	لا ( ) نعم ( )
٢-٧-١٥	هل يتم تخزين تلك المركبات السامة بشكل منفصل؟	لا ( ) نعم ( )
٣-٧-١٥	هل توضع بطاقة بيان واضحة على عبوات المركبات السامة؟	لا ( ) نعم ( )
٤-٧-١٥	هل هناك تعليمات متوافرة؟	لا ( ) نعم ( )
٥-٧-١٥	هل لدى المنشأة سجلات بالاستعمال؟	لا ( ) نعم ( )



تابع :

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٦-٧-١٥	هل تم تدريب الأفراد؟	نعم ( ) لا ( )
٨-١٥	الاشتراطات الصحية للعاملين:	
١-٨-١٥	هل توجد إجراءات لمتابعة الحالة الصحية للعاملين؟ وما مدى تطبيق قواعد الاشتراطات الصحية لهم؟	نعم ( ) لا ( )
٢-٨-١٥	هل يتم تنفيذ الإجراءات؟	نعم ( ) لا ( )
٣-٨-١٥	هل يتم فحص الحالة الصحية للعاملين دورياً (الشهادات الصحية....)	نعم ( ) لا ( )
٤-٨-١٥	هل يتم تدريب العاملين؟	نعم ( ) لا ( )
٥-٨-١٥	هل لدى المنشأة سجلات تدريب في هذا المجال؟	نعم ( ) لا ( )
٩-١٥	مكافحة الآفات:	
١-٩-١٥	هل لدى المنشأة خطة لمكافحة الآفات؟	نعم ( ) لا ( )
٢-٩-١٥	هل هناك خطة لمكافحة القوارض؟	نعم ( ) لا ( )
٣-٩-١٥	هل تعتبر شرك القوارض مناسبة؟	نعم ( ) لا ( )



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٤-٩-١٥	هل تجهيزات مكافحة القوارض مناسبة؟	نعم ( ) لا ( )
٥-٩-١٥	هل الأبواب والنوافذ والتجهيزات الأخرى في حالة جيدة؟	نعم ( ) لا ( )
٦-٩-١٥	هل المبيدات المستخدمة مسموح بها في المنشآت الغذائية وذات كفاءة؟	نعم ( ) لا ( )
٧-٩-١٥	كيف تتأكد المنشأة من أن كافة الآفات تحت السيطرة؟	
٨-٩-١٥	هل يتم توثيق وسائل السيطرة على الآفات؟	نعم ( ) لا ( )
١٠-١٥	تصميم المباني والمرافق	
١-١٠-١٥	هل الحوائط والأرضيات في حالة جيدة؟	نعم ( ) لا ( )
٢-١٠-١٥	ما هي حالة الصرف الصحي؟	
٣-١٠-١٥	هل التهوية مناسبة؟	نعم ( ) لا ( )
٤-١٠-١٥	هل العمليات التصنيعية منفصلة بشكل مناسب؟	نعم ( ) لا ( )
٥-١٠-١٥	هل مخطط الآلات والتجهيزات والعمليات التصنيعية مناسب؟	نعم ( ) لا ( )



تابع:

رقم	نقاط الفحص	ملاحظات
٦-١٠-١٥	هل هناك أى اختناقات أو تعارض في مناطق التصنيع؟	نعم ( ) لا ( )
٧-١٠-١٥	هل المخازن مناسبة لتخزين البضائع؟ (على سبيل المثال: للبضائع الجافة والمجمدة...)?	نعم ( ) لا ( )
١١-١٥	إدارة المخلفات:	
١-١١-١٥	كيف تتحكم المنشأة في المخلفات؟	
٢-١١-١٥	هل هناك تجهيزات كافية للمخلفات في منطقة الإنتاج؟	نعم ( ) لا ( )
٣-١١-١٥	هل يتم التخلص من المخلفات في الوقت / الأوقات المناسبة؟	نعم ( ) لا ( )
٤-١١-١٥	هل تقوم المنشأة بمعالجة المخلفات؟ وكيف تتم المعالجة؟	نعم ( ) لا ( )
٥-١١-١٥	هل تتوافق طريقة معالجة المخلفات مع الإجراءات والتشريعات المعمول بها؟	نعم ( ) لا ( )



تابع :

ملاحظات	نقاط الفحص	رقم
١٦- المراجعة الداخلية:		
( ) لا ( ) نعم	هل لدى المنشأة خطة للمراجعة الداخلية؟	١-١٦
	ما هو معدل تكرار قيام المنشأة بإجراء المراجعات الداخلية؟	٢-١٦
( ) لا ( ) نعم	هل تم تحديد (تعريف) هدف ومعايير ونطاق وأساليب المراجعة؟	٣-١٦
	كيف تضمن المنشأة بأن البرنامج يغطي كافة نواحي / متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء؟	٤-١٦
	ممن يتكون فريق المراجعة؟	٥-١٦
( ) لا ( ) نعم	هل يتلقى المراجعون أى تدريب؟	٦-١٦
( ) لا ( ) نعم	هل تم تحديد (تعريف) مسؤوليات واحتياجات المراجعة؟	٧-١٦
	كيف تضمن المنشأة استقلالية وحيثية الإجراءات المتبعة؟	٨-١٦
	ما المصادر التي تم استعمالها؟	٩-١٦



تابع :

ملاحظات	نقاط الفحص	رقم
( ) لا ( ) نعم	هل تم تحقيق أغراض (أهداف) المراجعة؟	١٠-١٦
( ) لا ( ) نعم	هل يتم استعمال بيانات المراجعة في تطوير نظام إدارة سلامة الغذاء؟	١١-١٦
( ) لا ( ) نعم	هل يتم توثيق نتائج المراجعة؟	١٢-١٦







وزارة الشؤون  
البلدية والقروية  
Ministry of Municipal & Rural Affairs

رقم الإيداع: ١٤٤٠/٥٠٧  
ردمك: ٨ - ٧١ - ٨١٦٠ - ٦٠٣ - ٩٧٨