

مكاتفة
mukatafa



الدليل الشامل
لتطبيق البروتوكولات الوقائية
لتطويق انتشار كوفيد-١٩

الإصدار الأول ٢٠٢١ - ٢٠٢١

الشركاء



وزارة التجارة
Ministry of Commerce

وزارة الشؤون البلدية
والقرية والإسكان
Ministry of Municipal Rural Affairs & Housing



وزارة الصحة
Ministry of Health



مجلس الغرف السعودية
Council of Saudi Chambers

SDAIA
الهيئة السعودية للبيانات
والذكاء الاصطناعي
Saudi Data & AI Authority

مقدمة

لماذا هذا الدليل؟

منذ اندلاع جائحة كوفيد-١٩ لم تدخر حكومة المملكة العربية السعودية جهداً لمكافحة انتشاره وتطويره حيث سخرت جميع الإمكانيات والموارد اللازمة لوقف انتشار هذا الوباء والمحافظة على صحة الأفراد. ولأن تضافر الجهود كلمة السر نحو تحقيق الأهداف خصوصاً خلال الظروف الاستثنائية كتلك التي لم يشهد لها العالم مثيلاً بفعل جائحة كوفيد-١٩، فقد قامت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" بإطلاق تطبيق "توكلنا"، وذلك لمساندة الجهود الحكومية المنصبة نحو مواجهة فيروس كورونا.

ويتوافق هذا التطبيق مع الاتجاه العالمي والوطني الذي يركز على ضرورة اتباع وتطبيق البروتوكولات والإجراءات الوقائية والاحترازية بوصفه السبيل الأكثر فعالية لمواجهة المرض ووقف انتشاره، حيث لا يقتصر تكاتف الجهود على الجهات الحكومية فقط بل أيضاً على الأفراد والشركات والمؤسسات لإنجاح هذا النهج وترجمة الجهود الحكومية لتحقيق الهدف المطلوب.

تم تصميم وتطوير هذا الدليل لتزويد الأفراد والمنشآت بالتعليمات الشاملة لكيفية تطبيق هذه الإجراءات الاحترازية في المنشآت التجارية المختلفة.

قائمة المحتويات

٥	مصطلحات هامة
٥	تطبيق توكلنا
١٠	أنواع التصاريح الخاصة بالمنشآت التجارية
١٠	الإجراءات الوقائية الخاصة بالعملاء
١٠	قبل دخول المنشأة التجارية
	بروتوكول دخول العملاء لمحلات تجارة الجملة والتجزئة والمولات والمراكز التجارية
١١	الإجراءات الوقائية داخل محلات تجارة الجملة والتجزئة والمولات والمراكز التجارية
١٢	بروتوكول الدخول للمطاعم والمقاهي
١٣	بروتوكولات النظافة الخاصة بالمطاعم والمقاهي
١٣	بروتوكول خروج العملاء من المنشآت
١٥	بروتوكول التعامل مع العملاء غير الملتزمين
١٥	بروتوكول الإبلاغ
١٦	بروتوكول دخول المنشآت التجارية في حال تعطل تطبيق توكلنا
١٦	الأسئلة الشائعة
١٨	وسائل التواصل



١- مصطلحات هامة

تطبيق توكلنا:

تطبيق حكومي مصمم للمساعدة على تطويق انتشار فيروس كوفيد-١٩

الطاقة الاستيعابية:

العدد المسموح به داخل المنشأة ويساوي مساحة المنشأة ÷ ٩

نصف القطر التقريبي لمساحة المكان:

أطول ضلع في مساحة المنشأة التجارية ÷ ٢

٢- تطبيق توكلنا

تم إطلاق تطبيق توكلنا في بداية الجائحة بهدف المساهمة في إدارة عملية منح التصاريح إلكترونياً خلال فترة حظر التجول، وذلك لمنتسبي القطاعات الحكومية، والقطاع الخاص، بالإضافة إلى الأفراد، بالتعاون مع وزارة الصحة وعدد من الجهات الحكومية خلال فترة الحظر المفروضة، ما ساعد في الحد من انتشار فيروس كورونا في المملكة.

وخلال مرحلة العودة إلى الحياة الطبيعية تدريجياً، وتقليص إجراءات المنع، دشن التطبيق عدّة خدمات جديدة فاعلة وهامة تساهم في تحقيق العودة الآمنة، أبرزها تحديد الحالة الصحية لمستخدم التطبيق من خلال الأكواد الملونة بأعلى درجات الأمان والخصوصية.

ولأن وقف انتشار كورونا هو مسؤوليتنا جميعاً، فقد أتاح تطبيق "توكلنا" للأفراد المساهمة في ذلك من خلال الإبلاغ عن الأفراد والتجمعات التي لا تلتزم بتطبيق البروتوكولات والإجراءات الاحترازية المعمول بها، فضلاً عن الإبلاغ عن حركة الدخول إلى الأحياء الممنوعة، والتي عزلت بناء على تقدير الجهات المعنية.

٢-١ إنشاء تجمع تجاري

يتيح تطبيق توكلنا للمنشآت إمكانية الحصول على تصاريح لإنشاء تجمعات تجارية مع تطبيق الإجراءات التي تضمن المحافظة على صحة المترددين على المنشأة والعاملين فيها فضلاً عن المحافظة على الطاقة الاستيعابية للمنشأة.

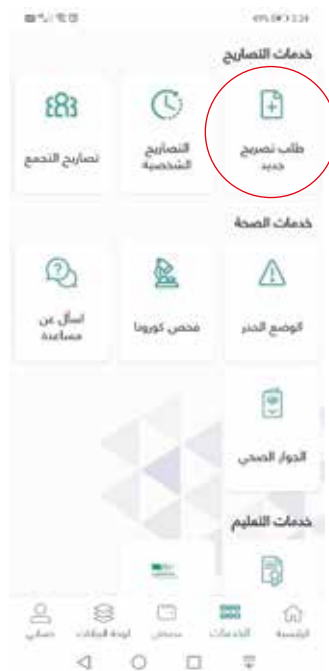
٢-٢ لإنشاء تصريح تجمع تجاري لمنشأتك

اتبع الخطوات التالية:

- ١- أنشئ حساب في توكلنا
- ٢- اضغط على عرض الكل



- ٣- اضغط على طلب تصريح جديد



٤- اختر طلب تصريح تجمع

طلب تصريح تجمع

نوع التجمع

شخصي **عربي** دولي

اسم مكان التجمع

العنوان المسموح به في مكان التجمع

الأشخاص المسموحين بالتواجد على التصريح

عدد أفراد التجمع المسموح لهم

طلب تصريح

٥- اضغط على إنشاء
تجمع تجاري

٦- قم بتعبئة البيانات وموقع التجمع

٧- اضغط على طلب تصريح

طلب تصريح

طلب تصريح تجمع

طلب تصريح تجمع شخصي

طلب تصريح تجمع دولي

طلب تصريح تجمع محلي

طلب تصريح تجمع خاص

طلب تصريح

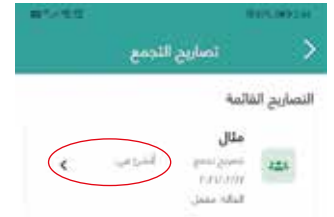
موقع التجمع

طلب تصريح

٣-٢ إضافة مفوض لتصريح التجمع

لتحديد المفوض عن المنشأة التجارية للحصول على التصريح اتبع الخطوات التالية:

١- اضغط على التصريح في تطبيق توكلنا



٢- اضغط على علامة "+" في أسفل الصفحة



٣- قم بكتابة بيانات الشخص المراد تفويضه

٤- اضغط على إضافة



٤-٢ تسجيل الخروج من تجمع

يمكن تسجيل الخروج من التجمع بإحدى الطرق التالية:

٢-٤-٢-١ تلقائياً، حيث يتم تسجيل الخروج من التجمع التجاري تلقائياً بعد ابتعاد الشخص لمسافة ٢٠م عن مكان التجمع

أو

٢-٤-٢-٢ عن طريق التطبيق باتباع الخطوات التالية:



٣- اختر تصريح التجمع المراد تسجيل الخروج منه



١- اضغط على عرض الكل
٢- اختر التصاريح الشخصية



٥- تأكد من مسح باركود التجمع



٤- اضغط على تسجيل الخروج

٣- أنواع التصاريح الخاصة بالمنشآت التجارية

يمكن للمنشأة اصدار تصريح خاص للعملاء والموظفين مع إمكانية اصدار تصريح ثاني اختياري:

التصريح التجاري للمنشأة:

حيث تتمثل الطاقة الاستيعابية للتصريح بمساحة المنشأة ÷ ٩

التصريح اختياري:

وهو تصريح خاص بمقدمي خدمات التوصيل المنزلي وتتمثل مساحته الاستيعابية: مساحة مواقف المنشأة ÷ ٩



٤- الإجراءات الوقائية الخاصة بالعملاء

تنقسم الإجراءات الوقائية التي يمكن أن تطبقها المنشآت التجارية لضمان سلامة العملاء إلى مرحلتين؛ قبل دخول العملاء للمنشأة وأثناء دخولهم للمحلات التجارية.

٥- قبل دخول المنشأة التجارية

- وضع ملصقات أرضية توضيحية عند المداخل لتنظيم الدخول وضمان تحقيق التباعد الاجتماعي
- تنظيم دخول العملاء في طابورين، الأول للأفراد الذين قاموا بتنزيل تطبيق توكلنا والثاني لتسجيل الأفراد الذين لا يملكون التطبيق أو هاتف ذكي يدوياً
- وضع لافتات توضيحية للعملاء حول آلية تطبيق بروتوكول الدخول مع احتوائها على الباركود الخاص بتصريح العملاء
- لضمان سلاسة الإجراءات يفضل أن يقوم العملاء بتسجيل دخولهم إلى تطبيق توكلنا



٦- بروتوكول دخول العملاء لمحلات تجارة

الجملة والتجزئة والمولات والمراكز التجارية

• تسجيل دخول التجمع التجاري عن طريق تطبيق توكلنا من قبل الأفراد مع تأكيد التسجيل من قبل المنشأة

• يمكن للمنشأة تسجيل الدخول للأشخاص الذي لا يحملون هاتف ذكي أو لا يملكون تطبيق توكلنا عن طريق خاصية التسجيل اليدوي في التطبيق حيث على مفوض التجمع ادخال رقم الهوية الوطنية/الإقامة وتاريخ الميلاد للشخص المراد تسجيل دخوله

• تسجيل الدخول يدوياً للأفراد الذين لا يمتلكون التطبيق أو هواتف ذكية

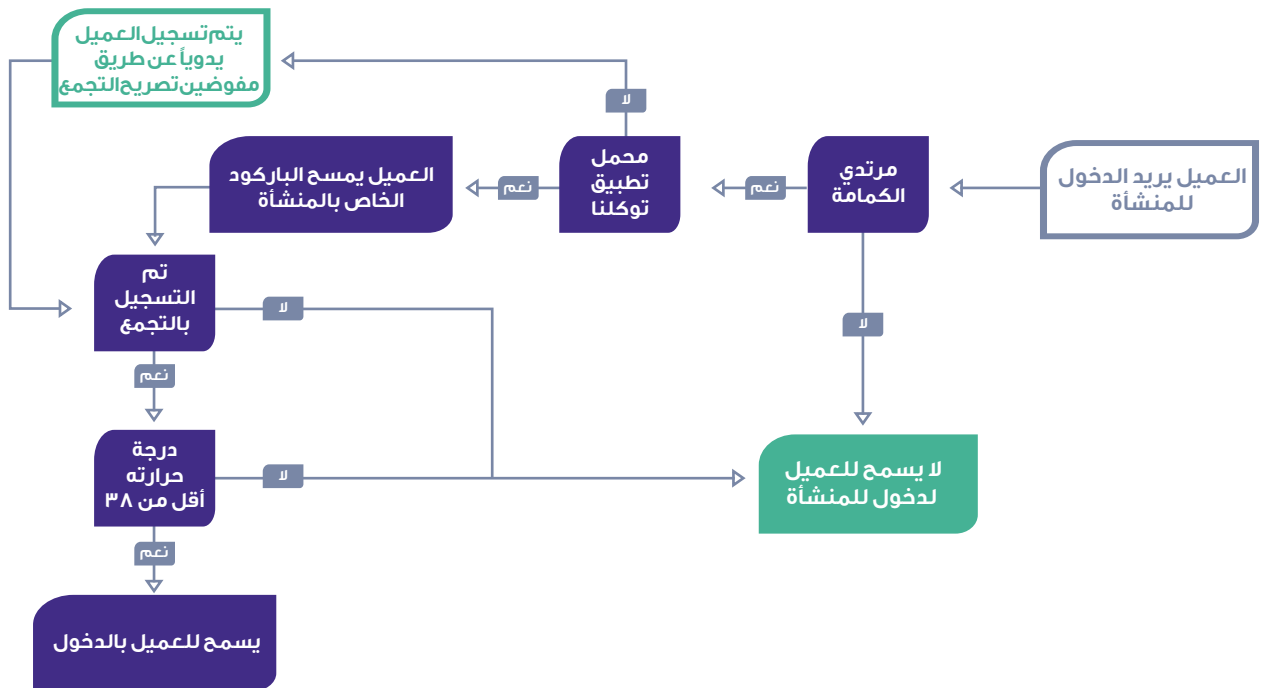
• قياس درجة حرارة العملاء عند المداخل، وعدم السماح للأفراد الذين تزيد درجة حرارتهم عن ٣٨ درجة مئوية بدخول المركز

• منع دخول العملاء غير الملتزمين بلبس الكمامة أو ما يغطي الأنف والفم

• تعيين مدير للإشراف على تطبيق البروتوكول على المداخل والمخارج وداخل المتاجر الكبيرة بالتعاون مع قسم الأمن والسلامة (إن وجد) بالإضافة إلى الفريق الأمني والموظفين

• في المراكز التجارية الصغيرة كالبقالات ومحلات التموين يمكن الاكتفاء بعامل من نفس المحل لضمان تطبيق إجراءات الوقاية الخاصة بمنع التزاحم

• لضمان سلاسة الإجراءات يفضل أن يقوم العملاء بتسجيل دخولهم إلى تطبيق توكلنا



٧- الإجراءات الوقائية داخل محلات تجارة

الجملة والتجزئة والمولات والمراكز التجارية

يجب على المنشآت التجارية أن تلتزم بتطبيق الإجراءات الوقائية التالية والتي تضمن سلامة الموظفين داخل بيئة العمل وخصوصاً التي تستقبل عملاء بصورة مستمرة:

- ارتداء الكمامة ومعدات الوقاية الشخصية في جميع الأوقات من قبل المتواجدين بالمنشأة
- توفير معقمات الأيدي التي تحتوي على ٦٠-٨٠٪ من الكحول والمتوافقة مع شروط الهيئة العامة للغذاء والدواء
- تحويل الموظفين المعرضين لخطر الإصابة للعمل من المنزل
- وضع ملصقات أرضية لتنظيم التباعد بين الموظفين من جهة وبين الموظفين والعملاء في أماكن العمل المزدهمة (مثل: مكاتب خدمة العملاء)
- الحفاظ على مسافة التباعد الاجتماعي الموصى بها (متر ونصف) بين الموظفين/العملاء في المناطق المزدهمة في المتجر بجميع الأوقات (مثل: المدخل، وكاونترات خدمة العملاء، والمخارج)
- استخدام طلاء الأرضيات عند السلالم المتحركة؛ لضمان استخدامها من قبل شخص واحد في كل مرة، بالإضافة لوجود مسافة ٦ درجات بين الأفراد
- تطهير المرافق، وجميع الأسطح التي يلمسها الموظفون/العملاء (مثل آلات عد النقود، والرفوف، ودورات المياه) لمرة واحدة يومياً على الأقل
- تطهير العربات وسلال التسوق بعد كل استخدام (إن وُجدت)
- تعطيل جميع الشاشات العامة التي تعمل باللمس (مثل الشاشات الاستعلامية)
- التخلص من الأجهزة والأدوات التي يتشارك العاملون استخدامها داخلياً (مثل: الأقلام المستخدمة لتعبئة أوراق العمل، والأجهزة المشتركة مثل أجهزة شرب المياه، وغيرها)
- التأكد من وجود سلال للمُهملات تعمل دون الحاجة للمسها، وتكرار جمع النفايات، والتخلص منها باستمرار



- السماح باستخدام مواقف السيارات بدون قيود، وتقديم خدمة اصطافاف السيارات
- إغلاق مناطق الجلوس، وتناول الطعام، ودور السينما، وصالات الألعاب
- إغلاق أماكن الترفيه والألعاب بما فيها المخصصة للأطفال
- إغلاق أماكن قياس الملابس

٨- بروتوكول الدخول للمطاعم والمقاهي

يجب على المطاعم والمقاهي أن تتبع البروتوكولات التالية لدى استقبالها للعملاء والزبائن:

- تسجيل دخول التجمع التجاري عن طريق تطبيق توكلنا من قبل الأفراد مع تأكيد التسجيل من قبل المنشأة
- يمكن للمنشأة تسجيل الدخول للأشخاص الذي لا يحملون هاتف ذكي أو لا يملكون تطبيق توكلنا عن طريق خاصية التسجيل اليدوي في التطبيق حيث على مفوض التجمع ادخال رقم الهوية الوطنية/الإقامة وتاريخ الميلاد للشخص المراد تسجيل دخوله
- استلام الطلبات والتوصيل الخارجي فقط ولا تقدم الخدمة داخل المطعم
- يمكن استقبال طلبات السيارات كالمعتاد دون الحاجة لإنشاء تصريح خاص بذلك
- يمنع تقديم الخدمة لمن لا يلتزم بلبس الكمامة أو ما يغطي الفم والأنف
- قياس درجة حرارة العملاء عند المداخل، وعدم السماح للعملاء الذين تزيد درجة حرارتهم عن ٣٨ درجة مئوية بدخول المركز
- في حالة ازدهام مقدمي خدمة التوصيل المنزلي بالمواقف يتعين على المنشأة إنشاء تصريح تجمع خاص على أن يقوم موظفي التوصيل بتسجيل الدخول

٩- بروتوكولات النظافة الخاصة بالمطاعم والمقاهي

يجب على المقاهي والمطاعم الالتزام ببروتوكولات النظافة التالية داخل المحلات:

- ارتداء كمامة قماشية أو ما يغطي الأنف والفم في جميع الأوقات داخل مرافق تقديم الأطعمة أو المشروبات من قبل الموظفين

- توفر مُطهرات اليد الكحولية بحيث يسهل الوصول إليها والتأكد من احتوائها على ٦٠-٨٠٪ من الكحول وتوافقها مع معايير الهيئة العامة للغذاء والدواء
- يجب على المنشأة وضع ملصقات أرضية عند أماكن التجمعات، مثل كاونتر الطلبات و استلامها بما يحقق التباعد الاجتماعي وهو ١,٥ متر بين الأشخاص
- التأكيد على غسل اليدين بشكل روتيني، ومتكرر لمدة أربعين ثانية، أثناء نوبات العمل إما باستخدام الماء أو باستخدام مُطهر الأيدي الكحولي لمدة لا تقل عن عشرين ثانية، خاصةً في حال عدم توفر الماء والصابون خصوصاً في الأوقات التالية:
 - قبل البدء بتجهيز الطعام وتحضيره
 - قبل تقديم الطعام للزبائن
 - بعد استخدام دورات المياه
 - بعد ملامسة سوائل الجسم وإفرازاته
 - بعد الاتصال المباشر بالملامسة مع زملاء العمل أو العملاء
 - بعد ملامسة الأشياء التي يُحتمل أن تكون مُلوثة (مثل: القفازات، والملابس، والأقنعة، والنفايات)
 - فور إزالة القفازات أو الأقنعة مباشرةً
- استخدام ماسحات الباركود عن طريق الهواتف المحمولة للحصول على قوائم الطلبات
- استخدام أدوات الأكل ذات الاستخدام الواحد في حال سماحها للخدمة الداخلية
- تعقيم الأماكن التي يتم استخدامها بصورة مستمرة ويفضل استخدام مُطهرات مُعتمدة من الهيئة العامة للغذاء والدواء، واستخدام "هيبوكلوريت الصوديوم" (مثل: مُطهر الكلور أو ما شابه)
- توفير معدات الوقاية الشخصية للعاملين، مثل: الكمامات الطبية أو القماشية أو ما يغطي الأنف والفم، وشبكات الشعر، والألبسة الواقية للجسم ذات الاستخدام الواحد
- ارتداء معدات الوقاية الشخصية من قبل العاملين في الأقسام عالية الخطورة، مثل: الطهي والطبخ، وإنتاج الأغذية، وتجهيز المشروبات بشكل روتيني، وتغييرها بشكل مستمر
- إعداد محاليل المطهرات واستخدامها وفقاً لتعليمات الشركة المُصنعة لضمان سلامة وصحة عمال التطهير، مع استخدام أدوات الوقاية الشخصية، وتجنب خلط المُطهرات الكيميائية المختلفة مع بعضها
- تنظيف وتطهير دورات المياه بشكل دوري يومياً مع الحرص على التهوية الجيدة، وتقليل درجة الحرارة فيها، والمتابعة المستمرة
- تغيير أو تنظيف فلاتر الهواء لأجهزة التهوية وخاصةً المكيفات بشكل دوري

١- بروتوكول خروج العملاء من المنشآت

على المنشآت مراعاة الإجراءات التالية لضمان سلامة العملاء أثناء خروجهم:

- تحقيق التباعد الاجتماعي وعدم الازدحام
- اختيار إحدى آليتي تسجيل الخروج من تصريح التجمع تلقائياً أو يدوياً
- يحق للمنشأة تسجيل خروج جميع العملاء أثناء الصلاة وأوقات الإغلاق أو عند وجود مشكلة تقنية بالتطبيق



كما يمكن لمحلات تجارة الجملة والتجزئة والمولات والمراكز التجارية وضع إرشادات تسجيل الخروج مع الباركود الخاص بالتجمع عند الكاشير أو بوابات الخروج ليتمكن العملاء من تسجيل خروج أنفسهم من التجمع من خلال تطبيق توكلنا.

١١- بروتوكول التعامل مع العملاء غير الملتزمين

يتعين على المنشأة اتباع الإجراءات التالية مع العملاء الذين لا يلتزمون بالإجراءات الوقائية:

- دعوته إلى الالتزام بالإجراءات أو الخروج من المنشأة
- في حال عدم تعاون العميل، الاتصال بـ ٩١١ وتسجيل بلاغ رسمي يضمن عدم تعرض المنشأة لعقوبة

١٢- بروتوكول الإبلاغ

في حال الاشتباه بوجود حالات مصابة بفيروس يجب الالتزام بالإجراءات التالية:

- تجهيز غرف للعزل في حال الاشتباه بالإصابة بفيروس كوفيد-١٩
- إبلاغ الجهات المعنية عن أي موظف تزيد درجة حرارته عن ٣٨ درجة مئوية مع عزل الموظف حتى يتم التحاقه بإحدى منشآت الرعاية الصحية (وفقاً للتعليمات في هذا المجال)
- إبلاغ الجهات المعنية في حالة وجود إصابة إيجابية بفيروس كوفيد-19 لأحد الموظفين والالتزام بالتوجيهات الخاصة بذلك

١٣- بروتوكول دخول المنشآت التجارية في حال

تعطل تطبيق توكلنا

في حال تعطل تطبيق توكلنا وتوقفه عن العمل بطريقة صحيحة، على المنشأة الاتصال بمركز خدمة العملاء الخاص بتطبيق توكلنا وإبلاغهم عن العطل. وعلى المنشأة اتباع إجراءات الدخول التالية:

- قياس درجة حرارة العملاء عند المداخل وعدم السماح للعملاء الذين تزيد درجة حرارتهم عن [٣٨ درجة مئوية] بدخول المركز
- منع دخول العملاء الغير ملتزمين بلبس الكمامة أو ما يغطي الأنف والفم من الدخول
- وضع ملصقات أرضية مرئية لتنظيم طوابير الانتظار في الأماكن المزدحمة لضمان وجود مسافة بين العملاء (مثل: المداخل، والمخارج، والمصاعد ودورات المياه)
- تحديد عدد العملاء في كل متجر [عميل واحد لكل ٩ م^٢ من المساحة الداخلية للمتجر] ووضع لوحات توضح الطاقة الاستيعابية للعملاء

١٤- الأسئلة الشائعة

١- كيف يمكنني إنشاء حساب في تطبيق توكلنا؟

بعد تحميل التطبيق، اختر مستخدم جديد ثم أدخل رقم الهوية أو رقم الإقامة وتاريخ الميلاد ثم اضغط على خانة الإقرار بالشروط لتستقبل بعد ذلك رسالة التحقق على جوالك.

٢- هل تطبيق توكلنا كافٍ لدخول المجمعات التجارية والأماكن العامة؟

يجب اتباع الإجراءات الاحترازية ومنها تطبيق توكلنا حيث إنه وسيلة معتمدة لإثبات الحالة الصحية.

٣- ما هي الفئات المستهدفة بالخدمات التي يقدمها تطبيق توكلنا؟

التطبيق يخدم الأفراد سواء كانوا مواطنين أو مقيمين، بالإضافة إلى منتسبي الجهات الحيوية المستثناة من القطاعين العام والخاص.

**٤- هل هذه الخدمات متوفرة عن طريق منصة "أبشر" أو غيره من التطبيقات؟
هل هناك خيارات أخرى للاستفادة من الخدمات؟**
الخدمات متوفرة فقط من خلال تطبيق توكلنا ولا يمكن استخدام منصات أو تطبيقات أخرى.

٥- ما هي الخدمات المقدمة حالياً من خلال التطبيق؟
توضيح الحالة الصحية للمستخدم، والبلاغات، والتصاريح.

٦- ما دلالة الأكواد الملونة التي تظهر في الشاشة الرئيسية؟
تعد هذه الأكواد وسيلة معتمدة لإثبات الحالة الصحية للمواطن والمقيم، فالأخضر يرمز إلى أن المستخدم لم تثبت إصابته والبرتقالي للمخالط والبني للمصاب.

٧- هل يمكن لزائر المملكة أن يسجل في تطبيق توكلنا؟
نعم، يمكنه ذلك باستخدام رقم الجواز، ثم اختيار نوع المستخدم (زائر/خليجي) ثم استكمال عملية التسجيل.

٨- متى أحتاج لتصريح التجمع؟
تصريح التجمع يمكن استخدامه من قبل الأفراد في حال استضافتهم لزائرين في مناسبة معينة مثل: الأعراس والتعزية وغيره مع الالتزام بتعليمات وزارة الداخلية.

**٩- ما هي متطلبات الحصول على تصريح تجمع حكومي أو تجاري؟
تشمل المتطلبات:**

- كتابة اسم مقر التجمع
- تحديد عدد الزائرين أو الموظفين المسموح به في المكان
- إضافة الأشخاص المفوضين بالاطلاع على التصريح (اختياري)
- تحديد نصف القطر التقريبي للمكان (بحد أدنى ٢٠٠ متر)
- تحديد الموقع على الخارطة
- طلب تصريح

١٠- للمزيد من الأسئلة الشائعة يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي للتطبيق:
[/https://ta.sdaia.gov.sa/](https://ta.sdaia.gov.sa/)

١٥- وسائل التواصل

شركة مكاتفة
التلفون: ٠٥٩٣٦٧٦٢٤٠
الإيميل: covid-19@mukatafa.com
تويتر: @mukatafadvocacy

تطبيق توكلنا
التلفون: ٨٠١٢٨٩٩٩
الإيميل: contact@tawakkalna.gov.sa
تويتر: @TawakkalnaApp