

مركز إختبار وتقييم التثقيف الصحي للعاملين في منشآت الغذاء والصحة العامة
EXAMINATION AND EVALUATION CENTER OF HEALTH EDUCATION PROGRAMME FOR
EMPLOYEES IN FOOD AND PUBLIC HEALTH ESTABLISHMENTS



دليل المرشح لاختبارات التثقيف الصحي للعاملين في منشآت الغذاء والصحة العامة
CERTIFICATION CANDIDATE GUIDE FOR HEALTH EDUCATION EXAMINATIONS

الطبعة العربية | 2025

المحتويات

2.....	1 المقدمة
3.....	2 نظرة عامة على الاختبارات
6.....	3 الأهلية (من يحق له التقديم للاختبار؟)
8.....	4 التقديم على الاختبارات
9.....	5 منح الشهادة للأفراد
9.....	6 استخدام علامات وشعارات البطاقات
10.....	7 إدارة الاختبارات
12.....	8 تظلمات المرشحين
15.....	9 شكاوى المرشحين
18.....	10 تجديد الاختبارات
19.....	11 قواعد السلوك
20.....	12 سياسة العقوبات
20.....	13 سياسة الحيادية والنزاهة
21.....	14 سياسة التعديلات الخاصة (التسهيلات المعقولة)
22.....	15 كيفية التعامل مع الاختبارات

1 المقدمة

في المملكة العربية السعودية، ومع تطور الأنظمة البلدية الحديثة لتحقيق رؤية 2030، أصبح اجتياز الاختبار شرطاً للحصول على الشهادة الصحية وللعمل في المهن المحددة في قطاعات الغذاء والصحة العامة. الحصول على الشهادة يعني أنك:

- ✓ مؤهل للعمل وفق الأنظمة المعتمدة.
- ✓ تلتزم بحماية صحة المجتمع ومنع انتقال الأمراض.
- ✓ تسهم في رفع جودة الحياة والخدمات الصحية في المملكة.

خلفية القرار الوزاري

في محرم 1447 هـ (يوليو 2025 م) أصدرت وزارة البلديات والإسكان لائحة تلزم العاملين في هذه القطاعات باجتياز اختبار معتمد للحصول على الشهادة الصحية لضمان سلامة الغذاء والصحة العامة.

لمن هذا الدليل؟

هذا الدليل مخصص للعاملين في:

- ✓ المنشآت الغذائية.
- ✓ محلات الحلقة.
- ✓ مغاسل الملابس.
- ✓ محلات التزيين النسائي.
- ✓ مراكز الاسترخاء والعناية بالجسم.

ما الذي يقدمه لك هذا الدليل؟

- ✓ توضيح متطلبات الاختبار والتجديد.
- ✓ شرح خطوات التسجيل والاختبار وما تتوقعه يوم الاختبار.
- ✓ تعليمات عملية تساعدك على الإجابة الصحيحة في الاختبار.

ملاحظة: هذه الشهادة ليست شهادة مهنية، بل إجراء إلزامي لضمان الالتزام بالمعايير الصحية والرقابية المعتمدة.

يتم تقديم جميع الاختبارات في منطقة المملكة العربية السعودية فقط.

2 نظرة عامة على الاختبارات

2.1 العاملین في منشآت الغذاء

الأفراد مجتازين الاختبار:

- يعملون في وظائف منخفضة إلى متوسطة الخطورة في المنشآت الغذائية، تحت الإشراف المباشر أو بمسؤولية محدودة، ويقومون بمهام محددة.
- لديهم معرفة أساسية بسلامة الغذاء.
- يفهمون أهمية سلامة الغذاء، ومخاطر سلامة الغذاء، والممارسات الجيدة للنظافة الشخصية المطلوبة لضمان سلامة الغذاء في المنشآت الغذائية.
- لديهم معرفة أساسية بالصحة والسلامة المطلوبة في المنشآت الغذائية.
- يقومون بمهام "منخفضة إلى متوسطة المخاطر" مثل تنظيف الطاولات، وصيانة المخازن، واستلام الغذاء، وتخزين الغذاء، وإعداد الغذاء ومهام مماثلة.
- يفهمون متطلبات العمل وفقاً لوزارة البلديات والإسكان.
- يثبتون معرفتهم من خلال اجتياز اختبار العاملين في منشآت الغذاء.

2.2 العاملین في محلات الحلقة

الأفراد مجتازين الاختبار:

- يعملون في وظائف منخفضة إلى متوسطة الخطورة في محلات الحلقة، تحت الإشراف الفوري أو بمسؤولية محدودة، ويقومون بمهام محددة.
- لديهم معرفة أساسية بالنظافة في محلات الحلقة ومكافحة العدوى.
- يفهمون الضرورة لضمان سلامة العملاء وأنفسهم وزملائهم، من خلال استخدام الممارسات والإجراءات الصحية في محلات الحلقة.
- لديهم معرفة أساسية بالصحة والسلامة المطلوبة في محلات الحلقة.
- يقومون بمهام خدمات الحلقة مثل التقليل والتشكيل والتخفيف من الشعر، ومهام مماثلة.
- يفهمون متطلبات العمل وفقاً لوزارة البلديات والإسكان.
- يثبتون معرفتهم من خلال اجتياز اختبار العاملين في محلات الحلقة.

2.3 العاملین في مغاسل الملابس

الأفراد مجتازين الاختبار:

- العمل في وظائف منخفضة إلى متوسطة في مغاسل الملابس، تحت الإشراف الفوري أو بمسؤولية محدودة وأداء مهام محددة.
- لديهم معرفة أساسية بالنظافة في مغاسل الملابس ومكافحة العدوى.
- يفهمون الضرورة لمكافحة العدوى، من خلال استخدام الممارسات والإجراءات الصحية في مغاسل الملابس.
- يقومون بمهام مثل استلام الملابس المراد غسيلها من العملاء ووضع علامات عليها بالرموز أو الأسماء، وفرز الملابس المراد غسيلها وفحصها واختيار وإضافة المنظفات والمبيضات والمواد الكيميائية الأخرى إلى آلات تنظيف الملابس، ومهام مماثلة.
- يفهمون متطلبات العمل وفقاً لوزارة البلديات والإسكان.
- يثبتون معرفتهم من خلال اجتياز اختبار العاملين في مغاسل الملابس.

2.4 العاملات في محلات التزيين النسائي (نساء فقط)

الأفراد مجتازين الاختبار:

- يعملن في وظائف منخفضة إلى متوسطة الخطورة في نشاط التزيين النسائي، تحت الإشراف الفوري أو بمسؤولية محدودة، ويقمن بمهام محددة.
- لديهن معرفة أساسية بالنظافة في نشاط التزيين النسائي ومكافحة العدوى.
- يفهمن الضرورة لضمان سلامة العميلات وأنفسهن وزميلاتهن، من خلال استخدام الممارسات والإجراءات الصحية في نشاط التزيين النسائي.
- لديهن معرفة أساسية بالصحة والسلامة المطلوبة في نشاط التزيين النسائي.
- يقومن بمهام خدمات العناية بالشعر، التقليم والتشكيل والتخفيف، ومهام مماثلة.
- يفهمن متطلبات العمل وفقاً لوزارة البلديات والإسكان.
- يثبتن معرفتهن من خلال اجتياز اختبار العاملات في محلات التزيين النسائي.

2.5 العاملین في مراكز الاسترخاء والعناية بالجسم

الأفراد مجتازين الاختبار:

- يعملون في وظائف منخفضة إلى متوسطة الخطورة في مراكز الاسترخاء والعناية بالجسم، تحت الإشراف المباشر أو بمسؤولية محدودة، ويقومون بمهام محددة.
- لديهم معرفة أساسية بالنظافة في مراكز الاسترخاء ومكافحة العدوى والتطهير الشامل للأدوات والمعدات.
- يفهمون أهمية الصحة والسلامة وضرورة ضمان سلامة العملاء وأنفسهم وزملائهم، من خلال استخدام الممارسات والإجراءات الصحية المعتمدة في مراكز الاسترخاء.
- لديهم معرفة أساسية بالصحة والسلامة المطلوبة في بيئة مراكز الاسترخاء والعناية بالجسم، بما في ذلك إدارة المخاطر البيولوجية.
- يقومون بمهام العناية بالجسم والاسترخاء مثل تحضير غرف الاسترخاء، وتطهير الأدوات والمعدات، وتقديم خدمات المساج والعلاج الطبيعي، وتنظيف وصيانة أحواض الاستحمام والساونا، وإدارة المناشف والملابس الخاصة، ومهام مماثلة.
- يفهمون متطلبات منع انتقال العدوى من خلال الأدوات والأسطح الملامسة للجلد، واستخدام المواد المطهرة المناسبة.
- لديهم معرفة بإجراءات التعامل مع المواد الكيميائية المستخدمة في التنظيف والتطهير، والزيوت والكريمات العلاجية.
- يفهمون متطلبات العمل وفقاً لوزارة البلديات والإسكان والمعايير الصحية المطلوبة في مراكز الاسترخاء.
- يثبتون معرفتهم من خلال اجتياز اختبار العاملين في مراكز الاسترخاء والعناية بالجسم.

3 الأهلية (من يحق له التقديم للاختبار؟)

3.1 عام

تم وضع متطلبات الأهلية للاعتراف بالعاملين الذين يظهروا المعرفة اللازمة للعمل في قطاع الغذاء والصحة العامة، كما هو محدد ومطلوب من قبل وزارة البلديات والإسكان لكل مهنة. يُطلب من المرشحين عند التقديم توقيع/إقرار نموذج الطلب بذلك.

3.2 شروط عامة

- أن يكون المتقدم يحمل هوية سارية (وطنية، إقامة، أو جواز مع تأشيرة عمل).
- أن يكون لائق طبياً وفق تقرير طبي معتمد وساري لمدة 3 أشهر.
- أن يكون يعمل في منشأة مرخصة.
- أن يجتاز الاختبار الذي يتألف من 50 سؤالاً في 90 دقيقة تحت ظروف الاختبار الإلكتروني في المراكز التنفيذية للاختبار بنسبة اجتياز 80%.

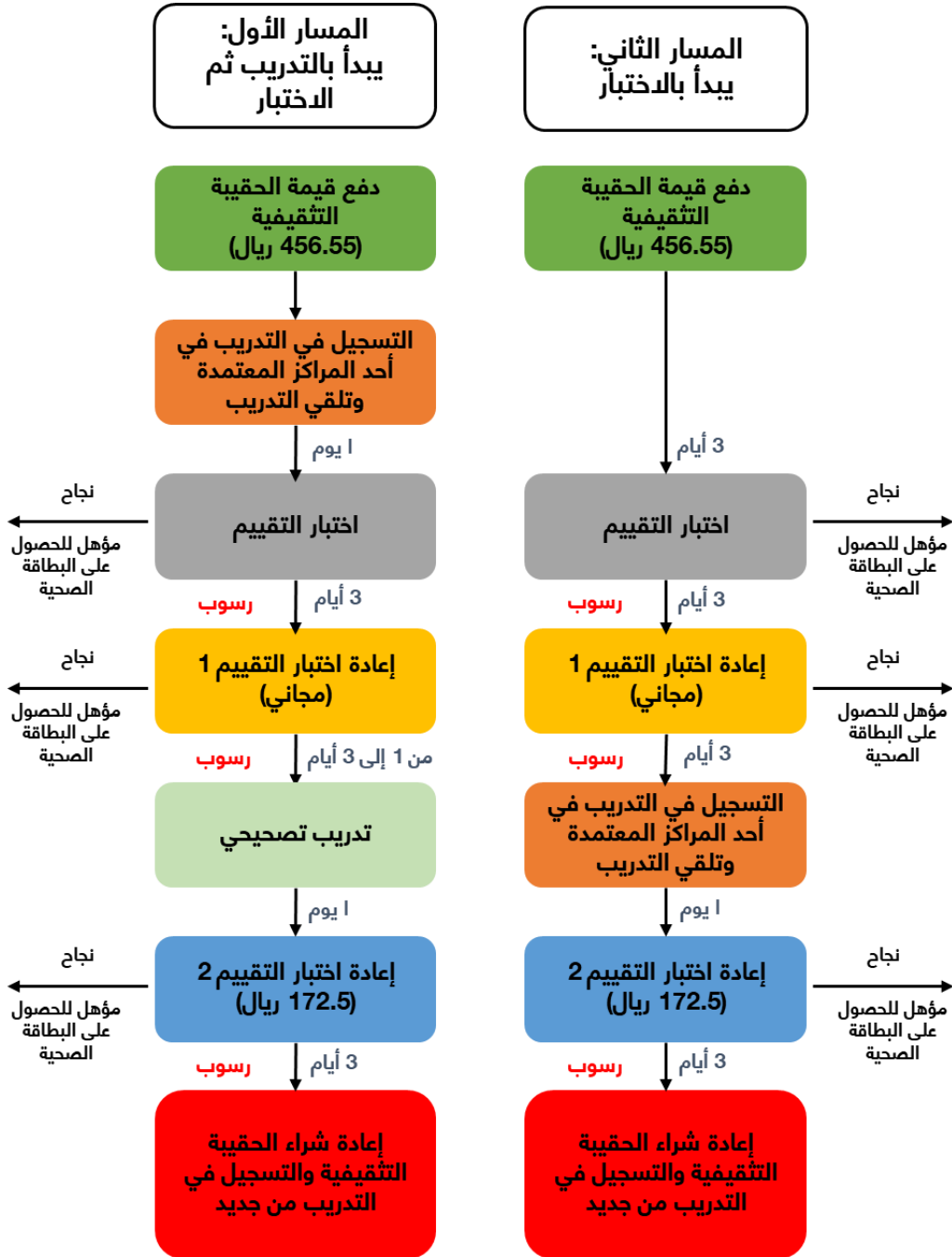
3.3 المتطلبات التدريبية أو التثقيفية قبل الاختبار

يجب على المرشح إما:

- الحصول على الحقيبة التثقيفية المعتمدة وقراءتها قبل موعد الاختبار. أو
- إكمال تدريب معتمد في مركز مرخص وفق برامج الاختبارات المعتمدة.

هذا لضمان معرفة أساسية بالقواعد الصحية المطلوبة قبل التقييم.

3.4 رحلة تقييم المرشحين



4 التقديم على الاختبارات

يتوفر في كل منطقة استقبال في المراكز التنفيذية للاختبار موظفين مدربين تدريباً جيداً لتسجيل وإدخال بيانات المتقدمين على نموذج إلكتروني. كما يتوفر إمكانية التسجيل الإلكتروني على الموقع الإلكتروني <https://arkkanapp.net>.

يتم إبلاغ المرشح / عرض نظرة عامة عن قواعد الاختبار وميثاق السلوك.

سيُعتبر طلب التقديم على الاختبار للمرشح اتفاقاً رسمياً وشهادة على:

- فهم وإعلان أنه مدرك تماماً نطاق برنامج الاختبارات.
- إعلان أنه تلقى جميع المعلومات حول برنامج الاختبارات.
- تقديم الوثائق الأصلية والصالحة المطلوبة مسبقاً.
- الالتزام بجميع القواعد والتعليمات والسياسات لبرنامج الاختبارات.
- الالتزام بميثاق السلوك.
- عدم إساءة استخدام الشهادة والشعارات والعلامات التجارية.

سيُتضمن كل طلب اسم المتقدم ومعلومات الاتصال ذات الصلة.

تتطلب الدفعة المالية الدفع لاعتبار الطلب كاملاً وسيتم طباعة إيصال للطلب بعد استلام الرسوم.

سيتم تضمين جدول الاختبار في إيصال الطلب.

ستكون المعلومات المتعلقة بقواعد الاختبار وميثاق السلوك والشكاوى متاحة للجمهور بدون طلب من خلال وثائق منشورة في مناطق

الاستقبال في المراكز التنفيذية للاختبار وعلى الموقع الإلكتروني <https://arkkanapp.net>

يجب على المرشحين عند التسجيل الإلكتروني التأكيد بالموافقة على ذلك.

5 منح الشهادة للأفراد

فقط المرشحون الذين يستوفون جميع متطلبات الأهلية ويجتازون الاختبارات المطلوبة بنجاح يتم منحهم البطاقة الصحية. سيتم إصدار بطاقة صحية رقمية للمرشح الناجح في الاختبار (الأشخاص المجتازين) بشكل رقمي تلقائيًا بعد انتهاء الاختبار بعد سداد رسومها الحكومية.

ستتضمن كل بطاقة المعلومات التالية:

- اسم الشهادة/ البطاقة
- اسم الشخص المعتمد
- رقم فريد للبطاقة
- إشارة إلى نطاق وقيود البطاقة، بما في ذلك:

تشير الشهادة/ البطاقة إلى أن الفرد قد استوفى جميع متطلبات برنامج الاختبارات المعين.

- تاريخ البدء الفعلي
- تاريخ الانتهاء

لا يعتبر أسماء الأشخاص المجتازين وحالة البطاقة، وتاريخ انتهاء الصلاحية ورقم البطاقة سرية، ويتم الكشف عن هذه المعلومات بناءً على الطلب للجهات ذات العلاقة.

نظام التحقق عبر الإنترنت على موقع <http://www.alarkkanapp.net>، يتيح عرض المعلومات حول البطاقة من خلال إدخال معرف الشخص مجتاز الاختبار ومعلومات البطاقة.

6 استخدام علامات وشعارات البطاقات

سيقوم جميع المرشحين بالإعلان بأنهم لن يستخدموا البطاقات بطريقة مضللة.

مع استمرار البطاقة والدمثال للمعايير والسياسات والإجراءات، كما قد يتم تعديلها من وقت لآخر، يمكن للشخص المجتاز للاختبار استخدام هذه البطاقة لتحديد نفسه كشخص مسموح له بالعمل في هذه القطاعات من خلال عرض البطاقة التي حصل عليها.

7 إدارة الاختبارات

7.1 عام

تم تطوير وتصميم الاختبارات استنادًا إلى متطلبات وزارة البلديات والإسكان في المملكة العربية السعودية.

الاختبارات متاحة في المملكة العربية السعودية فقط.

الاختبارات متاحة باللغتين العربية والإنجليزية، وتوفر اختبارات ب 9 لغات إضافية للمرشحين الذين لا تكون العربية أو الإنجليزية لغتهم الأم، وتتوفر إجراءات منضبطة تسمح بالاستعانة بقارئ لترجمة الاختبار شفهيًا أثناء الاختبار للغات غير المتوفرة.

أكثر اللغات الأجنبية شيوعًا بين المرشحين في منشآت الغذاء والصحة العامة والمستخدمة في المملكة العربية السعودية هي الأوردية والمالديالدية والهندية والبنغالية، والتاميلية، والتركية، والفلبينية، الإندونيسية، والنيبالية.

يتم إجراء الاختبارات على الكمبيوتر بطريقة موحدة باستخدام مراقبين مدربين.

يطلب من جميع المرشحين تقديم إثبات الهوية في يوم الاختبار. ولن يتم قبول المتقدمين بدون وثيقة هوية قابلة للقبول. ولا يُسمح باستثناءات من هذه الشروط.

تشمل الوثائق القابلة للقبول بطاقة الهوية الوطنية السعودية الصالحة، أو بطاقة الهوية الوطنية الصالحة للمقيمين، أو جواز السفر الحالي مع تأشيرة العمل. (ويمكن استخدام التطبيقات الحكومية على أجهزة الجوال مثل أبشر أو توكلنا).

مواقع مراكز الاختبار التنفيذية في كل المدن الرئيسية في المملكة.

7.2 إعادة الاختبار

في حال عدم تحقيق المرشح لنسبة الاجتياز من المرة الأولى، يمكنه إعادة الاختبار مرة واحدة بالمجان بعد مدة لا تقل عن 3 أيام تزيد عن 3 أشهر من تاريخ الاختبار الأول.

إذا فشل المرشح مرة أخرى، سيتعين عليه/عليها إظهار أنه/أنها قام بالتدريب قبل السماح له/لها بمحاولة أخرى في الاختبار بمقابل مادي.

7.3 قواعد إدارة الاختبارات للمرشحين

يجب على المرشح قراءة وفهم قواعد إدارة الاختبارات قبل تقديم طلب دخول الاختبار.

يتم نشر قواعد إدارة الاختبارات وتوفرها لجميع الأطراف المعنية في جميع مقرات مراكز الاختبار التنفيذية وعلى موقع <http://www>.

<http://alarkkanapp.net>

يجب أن يوافق المرشح اتباع قواعد إدارة الاختبارات التالية:

- أتفهم أن المراقب قد يمنعني من دخول غرفة الاختبار إذا لم أحمل بطاقة هوية.
- أدرك أن المراقب في موقع الاختبار قد يتخذ أي إجراءات ضرورية لإدارة الاختبار بشكل صحيح والحفاظ على أمان موقع الاختبار.
- أفهم أن المراقب قد يعيد تعيين مقعدي قبل الاختبار أو أثناءه عند الضرورة.
- أقر بأنني لن أتواصل مع الممتحنين بأي شكل من الأشكال.
- لن استولى على أي مواد خاصة بالاختبار.
- لن أقوم بنسخ أو تصوير أي مواد خاصة بالاختبار.
- لن أعطي أسئلة الاختبار أو الإجابات للآخرين.
- أقر بأن جميع الإجابات المقدمة في الاختبار قد تم الإجابة عنها بواسطتي وبدون مساعدة من أحد.
- اتفهم بأنه في حالة اجتيازي للاختبار فإنه يجب علي تجديد الاختبار مرة كل 3 سنوات.

أنا أفهم أنه إذا لم أتبع القواعد المذكورة أعلاه، قد أخضع لإحدى العقوبات التالية:

- إلغاء درجة الاختبار (بدون رد أي مبلغ مالي)

- رفض تسجيل الاختبار

- إلغاء الاختبار

8 تظلمات المرشحين

8.1 حق التظلم

يحق للمرشحين التظلم أو طلب إعادة النظر، في حالة عدم رضاهم عن درجاتهم النهائية في الاختبار.

8.2 شروط وإجراءات تقديم التظلم

- يجب تقديم التظلم خلال مدة أقصاها (30) يومًا من تاريخ استلام نتيجة الاختبار أو القرار المعارض عليه.
- يجب أن يتضمن التظلم أسبابًا واضحة ومبررات مقنعة لطلب إعادة النظر في النتيجة.
- يجب على المتظلم توضيح فرع ومدينة الاختبار بشكل صريح وواضح في نص التظلم.
- لن يُنظر في أي تظلم لا يستوفي الشروط أعلاه أو يُقدّم بعد المدة المحددة.

8.3 قنوات تقديم التظلمات

1. يتم تقديم التظلمات حصريًا عبر البريد الإلكتروني التالي: appsupport@alarkkan.net
2. يجب الالتزام بصيغة العنوان (Subject) التالية عند إرسال البريد الإلكتروني: "تظلم - الاسم الكامل للمتظلم - اسم الفرع - اسم المدينة"
- مثال: تظلم - الاسم الكامل للمتظلم - فرع شمال الرياض - مدينة الرياض.
3. يجب أن يتضمن نص البريد الإلكتروني المعلومات التالية:
 - الاسم الكامل للمتظلم.
 - رقم الهوية الوطنية أو رقم المرشح.
 - نوع الاختبار.
 - فرع ومدينة الاختبار.
 - أسباب ومبررات التظلم بشكل واضح ومختصر.

8.4 معالجة التظلمات

1. عند استلام التظلم، تقوم لجنة العقوبات والشكاوى والتظلمات بما يلي:
 - تأكيد استلام التظلم فورًا عبر البريد الإلكتروني.

○ تسجيل التظلم في السجلات الرسمية المعتمدة.

2. يتم دراسة التظلم والرد على المتظلم بتقرير مفصل قد يتضمن النتيجة أو القرار النهائي خلال مدة أقصاها (14) يوم عمل من تاريخ استلام التظلم.
3. في حال عدم توصل اللجنة إلى حل مقبول للمتظلم، يحق له الاستئناف ضد قرار اللجنة لدى وزارة البلديات والإسكان.
4. يلتزم مركز اختبار وتقييم التثقيف الصحي للعاملين في منشآت الغذاء والصحة العامة والمتظلم باتباع وتنفيذ أي توجيهات أو أوامر تصدرها الوزارة بشأن هذا الاستئناف.

8.5 الإخطار بالقرار

- يتم إرسال إشعار رسمي بالقرار النهائي إلى المتظلم عبر البريد الإلكتروني خلال مدة أقصاها (14) يومًا من تاريخ انتهاء المراجعة.
- يعد قرار اللجنة نهائيًا وملزمًا في حال عدم تقديم استئناف للجهات المختصة.

8.6 نموذج تقديم التظلم (استرشادي)

إلى : appsupport@alarkkan.net

العنوان (Subject): تظلم – (اسم الفرع) – (اسم المدينة)

نص الرسالة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أنا المرشح/ة: (الاسم الكامل)

رقم الهوية الوطنية / رقم المرشح: (يكتب هنا)

فرع ومدينة الاختبار: (يكتب هنا)

أتقدم بهذا التظلم بخصوص نتيجتي في اختبار (اسم الاختبار)، وأرجو من لجننتكم الموقرة إعادة النظر في النتيجة للأسباب التالية:

(ذكر الأسباب بشكل مختصر وواضح)

شاكرين تعاونكم وتفضلكم بالنظر في هذا التظلم.

مع خالص الشكر والتقدير،

اسم المتظلم الكامل

رقم التواصل

9 شكاوى المرشحين

9.1 حق الشكاوى

يحق لأي فرد أو جهة تقديم شكوى ضد مركز اختبار وتقييم التثقيف الصحي للعاملين في منشآت الغذاء والصحة العامة أو ضد استشاري برنامج التثقيف الصحي للعاملين، وذلك وفق الضوابط والإجراءات الموضحة أدناه.

9.2 محتوى الشكاوى

يجب أن تتضمن الشكاوى المعلومات التالية:

- اسم مقدم الشكاوى ومعلومات الاتصال (رقم الجوال والبريد الإلكتروني).
- اسم الشخص أو الجهة المقدمة ضدها الشكاوى مع جميع معلومات التعريف ذات الصلة (إن وجدت).
- وصف تفصيلي للوقائع أو المخالفات التي تدعم الشكاوى.
- أي وثائق أو مستندات داعمة ذات صلة تثبت الادعاءات الواردة في الشكاوى.

9.3 قنوات تقديم الشكاوى

- يتم إرسال الشكاوى إلى البريد التالي: appsupport@alarkkan.net
- يجب الالتزام بصيغة العنوان (Subject) التالية عند إرسال البريد الإلكتروني:
 - "شكاوى - [اسم الفرع] - [اسم المدينة]"
 - مثال: شكاوى - فرع جدة - مدينة جدة

9.4 إجراءات معالجة الشكاوى

1. عند استلام الشكاوى، يقوم رئيس لجنة العقوبات والشكاوى والتظلمات بما يلي:
 - دراسة الشكاوى والتشاور مع مقدمها والأطراف ذات العلاقة عند الحاجة.
 - تسجيل الشكاوى في السجلات الرسمية المعتمدة.
2. إذا تبين أن الشكاوى قد تكون مبررة:
 - يتم إخطار الأطراف المعنية رسميًا عبر البريد الإلكتروني.
 - يتم منح الأطراف المعنية مهلة 30 يومًا كحد أقصى لتقديم رد كتابي.

3. سرية المعلومات:

- تحفظ جميع تفاصيل الشكوى وهوية مقدمها بسرية تامة.
- لا يتم مشاركة أي بيانات إلا مع المسؤولين المباشرين عن التحقيق.
- 4. بعد دراسة الردود والمستندات ذات الصلة، يصدر رئيس اللجنة قرارًا نهائيًا:
- إذا كانت الشكوى مبررة: يتم إبلاغ مقدم الشكوى والجهة المعنية كتابيًا، وقد تقدم ملاحظات إضافية للطرف ذات العلاقة عند الضرورة.
- إذا كانت الشكوى غير مبررة: يتم إخطار مقدم الشكوى كتابيًا برفض الشكوى عبر البريد الإلكتروني.

9.5 الإخطار بالقرار النهائي

- يتم إرسال القرار النهائي عبر البريد الإلكتروني إلى مقدم الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يومًا من تاريخ استلام الردود أو انتهاء فترة الرد.
- يعد القرار الصادر عن اللجنة نهائيًا وملزمًا.

9.6 نموذج تقديم شكوى (استرشادي)

إلى : appsupport@alarkkan.net

العنوان: (Subject) شكوى - [اسم الفرع] - [اسم المدينة]

نص الرسالة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أنا مقدم الشكوى: (الاسم الكامل)

رقم التواصل: (رقم الجوال)

البريد الإلكتروني: (البريد الإلكتروني)

اسم الشخص/الجهة المقدمة ضدها الشكوى: (يكتب هنا)

فرع ومدينة الواقعة: (يكتب هنا)

أتقدم بهذه الشكوى ضد المذكور أعلاه للأسباب التالية:

(صف تفصيلي للوقائع والادعاءات)

المرفقات الداعمة (إن وجدت):

(ذكر أو إرفاق أي وثائق أو أدلة)

شاكرين تعاونكم وتفضلكم بالنظر في هذه الشكوى.

مع خالص الشكر والتقدير،

(اسم مقدم الشكوى الكامل)

10 تجديد الاختبارات

10.1 مقدمة

تقر وزارة البلديات والإسكان بأهمية تحديث المعلومات وضمان استمرارية معرفة الأشخاص المجتازين للاختبار، وتتطلب التشريعات المحلية لوزارة البلديات والإسكان من الأشخاص المجتازين للاختبار تجديد اختبارهم كل 3 سنوات.

10.2 متطلبات تجديد الاختبارات

نفس شروط التقدم للاختبار للمرة الأولى:

- أن يكون المتقدم يحمل هوية سارية (وطنية، إقامة، أو جواز مع تأشيرة عمل).
- أن يكون لائق طبياً وفق تقرير طبي معتمد وساري لمدة 3 أشهر.
- أن يكون يعمل في منشأة مرخصة.
- أن يجتاز اختبار الشهادة الذي يتألف من 50 سؤالاً اختياريًا متعدد الخيارات لإكمالها في 90 دقيقة تحت ظروف الاختبار الإلكتروني في المراكز التنفيذية للاختبار بنسبة اجتياز 80%.

يتوفر في كل منطقة استقبال في المراكز التنفيذية للاختبار موظفين مدربين تدريباً جيداً لتسجيل وإدخال بيانات المتقدمين على نموذج إلكتروني. كما يتوفر إمكانية التسجيل الإلكتروني على الموقع الإلكتروني <https://arkkanapp.net>. يتم إبلاغ المرشح / عرض نظرة عامة عن قواعد الاختبار وميثاق السلوك.

يتطلب تسديد رسوم الاختبار لاستكمال الطلب بعد مراجعة الطلب والتأكد من أن الشخص يتوافق مع متطلبات تجديد الشهادات.

سيتم طباعة إيصال للطلب بعد استلام الرسوم.

سيتم تضمين جدول الاختبار في إيصال الطلب.

ستكون المعلومات المتعلقة بقواعد الاختبار وميثاق السلوك والشكاوى متاحة للجمهور بدون طلب من خلال وثائق منشورة في مناطق

الاستقبال في المراكز التنفيذية للاختبار وعلى الموقع الإلكتروني <https://arkkanapp.net>

يجب على المرشحين تقديم طلب موقع أو التأكيد بالموافقة عند التسجيل الإلكتروني على ذلك.

11 قواعد السلوك

11.1 عام

تمثل قواعد السلوك المعايير الأخلاقية الأساسية للسلوك المهني، وهي إلزامية لكل متقدم أو مرشح أو شخص يخضع للاختبار. يعتبر الموافقة على هذه القواعد شرطاً لدخول الاختبار ودليلاً على الالتزام بأعلى معايير السلوك الشخصي والمهني. أي مخالفة لهذه القواعد قد تؤدي إلى إجراءات تنظيمية وفق سياسة العقوبات المعتمدة. يتم نشر قواعد السلوك وإتاحتها لجميع الأطراف المعنية، ويجب على المرشح الاطلاع عليها قبل التقدم للاختبار.

11.2 التعهد

المرشح للاختبار يجب أن يوافق على ما يلي:

- إنني أتفهم ضرورة التزامي بأعلى معايير الشرف والنزاهة أثناء القيام بعملتي وأن أؤدي عملي بطريقة تظهر ذلك بشكل إيجابي.
- أتعهد بأن أكون صادقاً ودقيقاً فيما أقول، أفعل وأكتب.
- أطبق اللوائح والأنظمة الخاصة بالعمل في جميع الأوقات.
- سوف أظهر التزاماً بالتميز في جميع جوانب مهنتي.
- سوف أتصرف بطريقة خالية من التحيز فيما يتعلق بالدين، أو العرق، أو الجنس، أو العمر، أو الأصل القومي.
- لن أحرف أو أسمح بسوء تمثيل مؤهلاتي أو مؤهلات زملائي.
- سأولي المراعاة الواجبة للبيئة وللسلامة العامة والصحة.
- أتفهم أن الشهادات والشعار ملكية لمركز الاختبار.

12 سياسة العقوبات

أسباب العقوبات قد تشمل، ولكن لا تقتصر على:

1. الاحتيال أو تقديم معلومات مضللة لدخول الاختبار أو تجديده.
 2. انتهاك القواعد المنصوص عليها لإدارة الاختبارات.
 3. انتهاك قواعد السلوك.
 4. الإهمال الجسيم أو السلوك غير الأخلاقي أثناء أداء العمل المرتبط بالاختبار.
- في حال ارتكاب أي من هذه المخالفات، يمكن للجنة العقوبات والشكاوى والتظلمات فرض أحد الإجراءات التالية بعد التحقق من المخالفة:

1. إلغاء درجة اختبار المرشح (دون استرداد أو رصيد لأي امتحان مستقبلي)
2. رفض تسجيل درجة اختبار المرشح
3. إلغاء شهادة الشخص المخالف
4. إعادة جدولة موعد الاختبار

13 سياسة الحيادية والنزاهة

- يلتزم مركز اختبار وتقييم العاملين في منشآت الغذاء والصحة العامة بإدارة جميع أنشطة الاختبارات باستقلالية وحياد كامل، وفق متطلبات الاعتماد الدولية.
- تُدار جميع الاختبارات دون أي ضغوط مالية أو تجارية أو إدارية أو معنوية قد تؤثر على الحياد أو النزاهة.
- يُمنع تعيين أو التعامل مع أي جهة خارجية قبل التأكد من عدم وجود تضارب مصالح أو تهديدات للحياد، ويتم مراجعة ذلك سنويًا.
- يجب على جميع الموظفين والجهات المتعاقدة الإفصاح عن أي حالة قد تعرض الحياد للخطر.
- تتم معالجة أي تضارب محتمل للمصالح عبر اتفاقيات تعاقدية ملزمة، لضمان تنفيذ جميع الأنشطة باحترافية واستقلالية.
- يلتزم جميع الموظفين بالعمل بأخلاقيات مهنية عالية، ويتم توعيتهم بشكل دوري بأهمية الالتزام بهذه السياسة.

14 سياسة التعديلات الخاصة (التسهيلات المعقولة)

14.1 الهدف

يضمن مركز إختبار وتقييم التثقيف الصحي للعاملين في منشآت الغذاء والصحة العامة توفير تسهيلات معقولة للمرشحين ذوي الاحتياجات الخاصة أو الحالات الطبية المؤقتة، بما يحقق فرصًا متكافئة لجميع المتقدمين دون التأثير على معايير النجاح.

14.2 الحالات المؤهلة

تشمل الحالات التي يمكنها طلب تسهيلات:

1. الإعاقات الجسدية (ضعف البصر أو السمع، صعوبات الحركة أو استخدام الكرسي المتحرك).
2. صعوبات التعلم (مثل عسر القراءة أو اضطرابات الانتباه).
3. الكفاءة اللغوية المحدودة للمتحدثين غير الأصليين (بعد إتمام التدريب التصحيحي).
4. الحالات الطبية المؤقتة (إصابات حديثة أو علاج طبي بأعراض جانبية).

14.3 أمثلة على التعديلات الممكنة

- توفير مترجم لغة إشارة أو قارئ لقراءة الأسئلة دون تقديم تلميحات.
- مساعدة لإدخال الإجابات إلكترونياً دون التدخل في الإجابات.
- ترتيب جلوس مخصص أو قاعة اختبار منفصلة.

14.4 كيفية تقديم الطلب

- تعبئة نموذج "طلب التعديلات الخاصة" في مقر مركز الاختبار التنفيذي وإرفاق تقرير طبي أو مستند رسمي.
- تقديم الطلب قبل موعد الاختبار بـ 3 أيام عمل على الأقل.
- يعتمد الطلب من قبل مشرف البلدية بعد مراجعته من إدارة الاختبارات.

14.5 التظلمات

يمكن تقديم تظلم إذا:

- تم رفض طلب التعديلات الخاصة.
- لم تُنفذ التعديلات بالشكل المعتمد.

يتم النظر في التظلمات وفق نفس آلية الشكاوى المعتمدة، مع إمكانية رفع الطلب إلى الوزارة عند الضرورة

15 كيفية التعامل مع الاختبارات

15.1 التحضير للاختبار

يعتمد نجاحك في الاختبار على استعدادك الجيد. يجب عليك حضور التدريب المعتمد أو مراجعة الحقيبة التثقيفية الرسمية قبل دخول الاختبار، حيث تم إعداد الأسئلة بناءً على محتوى هذه البرامج.

15.2 نصائح عامة للاختبار

15.2.1 قبل بدء الاختبار:

- ✓ تأكد من حصولك على قسط كافٍ من الراحة قبل يوم الاختبار
- ✓ وصل مبكراً إلى مكان الاختبار للتأكد من جاهزيتك
- ✓ أحضر معك الهوية الشخصية والمستندات المطلوبة
- ✓ اقرأ التعليمات بعناية قبل البدء في الإجابة

15.2.2 أثناء الاختبار:

- ✓ اقرأ كل سؤال بعناية وتأنى قبل اختيار الإجابة
- ✓ لا تتسرع في الإجابة - لديك وقت كافٍ لإكمال الاختبار
- ✓ ابدأ بالأسئلة السهلة أولاً، ثم عد للأسئلة الأصعب
- ✓ في حالة عدم تأكدك من إجابة، استخدم المنطق واستبعد الخيارات الخاطئة

15.3 مستويات صعوبة الأسئلة في الاختبارات

تم تصميم الاختبار بأسئلة متفاوتة الصعوبة لقياس مدى فهمك النظري والعملي بشكل متوازن:

- ✓ 20% أسئلة سهلة جداً: للتحقق من معرفتك بالمعلومات العامة الأساسية.
 - ✓ 40% أسئلة سهلة: لتقييم مدى فهمك للقواعد اليومية في العمل.
 - ✓ 30% أسئلة متوسطة الصعوبة: لاختبار قدرتك على تطبيق الممارسات الصحيحة في مواقف عملية.
 - ✓ 10% أسئلة صعبة: لقياس قدرتك على اتخاذ قرارات صحيحة في مواقف صعبة أو غير مألوفة.
- هذا التنوع يساعد في التأكد من أن كل مرشح يمتلك الحد الأدنى من الكفاءة المطلوبة للعمل بشكل آمن وصحي.

15.4 أنواع الأسئلة في الاختبارات

15.4.1 أسئلة الاختيارات المتعددة (Multiple Choice)

- مثال حقيقي: "ما هو الإجراء الأهم للسيطرة على البكتيريا في المنشأة الغذائية؟"
 - أ) تنظيف الأسطح فقط
 - ب) التخلص من النفايات بعد انتهاء العمل
 - ج) تهوية المكان قبل بداية العمل
 - د) غسل اليدين بشكل متكرر وصحيح ✓

استراتيجية الحل:

- اقرأ السؤال والخيارات كاملة
- ابحث عن الكلمات المفتاحية مثل "الأهم" أو "الأساسي"
- استبعد الخيارات غير المنطقية أو الناقصة

15.4.2 أسئلة الاختيارات المتعددة (اختر كل الإجابات الصحيحة)

- مثال حقيقي: "ما هي الإجراءات الواجب اتباعها عند ظهور أعراض مرضية على العامل؟"
 - أ) إخفاء الأعراض عن المشرف ✗
 - ب) الاستمرار في العمل مع تناول الأدوية ✗
 - ج) إبلاغ المشرف فوراً ✓
 - د) التوقف عن العمل فوراً ✓
 - هـ) عدم العودة للعمل إلا بعد الشفاء التام ✓

استراتيجية الحل:

- اقرأ كل خيار بعناية منفصلة
- كل خيار صحيح يجب اختياره بغض النظر عن الخيارات الأخرى
- انتبه لكلمة "كل" في السؤال

15.4.3 أسئلة صح أم خطأ (True/False)

- مثال حقيقي: "يمكن تخزين اللحوم النيئة في أي رف من الثلجة طالما أنها مغلقة جيداً"
 - الإجابة: خطأ ✗ (يجب تخزينها في الرف السفلي)

استراتيجية الحل:

- انتبه للكلمات المطلقة مثل "دائماً" أو "أبداً" أو "جميع"

- إذا كان أي جزء من العبارة خطأ، فالإجابة "خطأ"
- ركز على المعلومة الأساسية في العبارة

15.4.4 أسئلة الترتيب (Ordering)

- **مثال حقيقي:** رتب خطوات غسل اليدين بالتسلسل الصحيح:
 1. خلع المجوهرات والساعات
 2. استخدام الماء الدافئ والصابون السائل
 3. شطف اليدين جيداً بالماء النظيف
 4. تجفيف اليدين بالمناديل الورقية النظيفة

استراتيجية الحل:

- فكر في التسلسل المنطقي للعملية
- تذكر الخطوات كما تعلمتها
- ابدأ بالخطوة الأولى وتابع التسلسل

15.4.5 أسئلة الصور (Picture-based Questions)

- **مثال:** صورة لعامل لا يرتدي قفازات أثناء تحضير الطعام
- السؤال: "هل هذا التصرف صحيح أم خاطئ؟"

استراتيجية الحل:

- ادرس الصورة بعناية
- ابحث عن المخالفات الواضحة
- قارن ما تراه مع المعايير المهنية التي تعلمتها

15.4.6 أسئلة الفيديو (Video-based Questions)

- **مثال:** فيديو يُظهر عاملاً يقوم بتخزين الدجاج النيئ في الرف العلوي من الثلجة
- السؤال: "هل هذا التصرف صحيح أم خاطئ؟"

استراتيجية الحل:

- شاهد الفيديو بتركيز
- انتبه لتفاصيل الإجراءات المتبعة
- احكم بناءً على المعايير الصحية المطلوبة

15.5 نصائح لاجتياز الاختبارات

15.5.1 قبل الاختبار:

- ✓ راجع المواضيع الأساسية جيداً
- ✓ تدرب على أمثلة مشابهة لأسئلة الاختبار
- ✓ احفظ درجات الحرارة المهمة والأرقام الأساسية
- ✓ افهم الإجراءات خطوة بخطوة

15.5.2 أثناء الاختبار:

- ✓ اقرأ السؤال مرتين قبل الإجابة
- ✓ انتبه لنوع السؤال (اختر واحد أم اختر كل الصحيح)
- ✓ في أسئلة الترتيب، فكر في التسلسل المنطقي
- ✓ في أسئلة الصور، ابحث عن المخالفات الواضحة

15.5.3 عبارات مفتاحية مهمة:

- ✓ "فوراً" → "إجراء طارئ"
- ✓ "أولاً" → "الخطوة الأولى"
- ✓ "يجب" → "إجراء إلزامي"
- ✓ "يمكن" → "إجراء اختياري"
- ✓ "دائماً" → "في جميع الحالات"
- ✓ "أبداً" → "ممنوع تماماً"

15.5.4 أخطاء شائعة يجب تجنبها:

- ✓ عدم قراءة نوع السؤال: خلط بين "اختر واحد" و"اختر كل الصحيح"
- ✓ التسرع في الإجابة: عدم قراءة جميع الخيارات
- ✓ تجاهل الصور والفيديوهات: عدم التركيز في الأسئلة المرئية
- ✓ الخلط في الترتيب: عدم التفكير في التسلسل المنطقي
- ✓ تغيير الإجابة بلا مبرر: التشكيك في الإجابة الصحيحة

15.6 كيفية التعامل مع الأسئلة على جهاز الكمبيوتر

15.6.1 قبل بدء الاختبار الإلكتروني

- ✓ تأكد من الجلوس بشكل مريح أمام الجهاز ووجودك في المكان المخصص لك.
- ✓ لا تلمس أي شيء على الشاشة قبل تعليمات المراقب.
- ✓ استمع جيدًا لتوضيحات المراقب حول كيفية استخدام الفأرة (الماوس) أو الجهاز اللوحي.

15.6.2 أثناء الإجابة على الأسئلة

1. التنقل بين الأسئلة:

- ✓ استخدم أزرار "التالي" للتنقل بين الأسئلة.
- ✓ لا تغلق نافذة الاختبار أو تضغط على أزرار أخرى في الجهاز.

2. اختيار الإجابة:

- ✓ اضغط بالفأرة مرة واحدة على الإجابة الصحيحة (إذا كان السؤال اختيار واحد).
- ✓ في حالة الأسئلة متعددة الإجابات، اضغط على كل إجابة تراها صحيحة قبل الضغط على زر "التالي".

3. التأكد قبل الانتقال:

- ✓ اقرأ السؤال مرة ثانية قبل الانتقال للسؤال التالي.
- ✓ تأكد من ظهور علامة بجانب إجابتك بعد الضغط عليها.

4. أسئلة الصور والفيديو:

- ✓ في الفيديوهات، انتظر حتى ينتهي العرض بالكامل قبل اختيار الإجابة.

5. أسئلة الترتيب (Ordering)

- ✓ بجانب كل اختيار ستجد سهمين ↑ أعلى (و) ↓ أسفل.
- ✓ اضغط على السهم لأعلى لرفع الإجابة إلى ترتيب أعلى، أو السهم لأسفل لتحريكها لأسفل حتى تحصل على الترتيب الصحيح النهائي.
- ✓ تأكد من أن الترتيب النهائي يعكس الخطوات بالترتيب المنطقي قبل الانتقال للسؤال التالي.