

مکاتفة
mukatafa



کووڈ-۱۹ کے پھیلاؤ کو روکنے کی غرض سے
امتناعی پروٹوکول کو منطبق کرنے کے لئے
جامع رہنما ہدایات

پہلا ایڈیشن ۲-۲۰۲۱

الشركاء



وزارة التجارة
Ministry of Commerce

وزارة الشؤون البلدية
والقروية 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

کوڈ ۱۹ عالمی وباء کے پھیلنے کے بعد سے، مملکت سعودی عرب کی حکومت نے اس وائرس کے پھیلاؤ سے مٹنے اور اس پر قابو پانے کے لئے کوئی کسر نہیں چھوڑی ہے۔ سعودی عرب نے اس وبا کو پھیلنے سے روکنے اور افراد کی صحت کو برقرار رکھنے کے لئے ضروری تمام تر صلاحیتیں اور وسائل وقف کر دیئے ہیں۔ اور چونکہ مشترکہ مساعی، اہداف کے حصول کی کلید ہیں، بالخصوص ان غیر معمولی حالات کے دوران جن کا کووڈ-۱۹ وبائی امراض کی وجہ سے دنیا کا سامنا کرنا پڑ رہا ہے، سعودی ڈیٹا اینڈ آرٹیفیشیئل انٹیلی جنس اتھارٹی "SDAIA" نے کورونا وائرس کا مقابلہ کرنے کے لئے حکومتی کوششوں کی حمایت میں "توکلنا" ایپلی کیشن لانچ کیا ہے۔

یہ ایپلی کیشن عالمی اور قومی رہنما ہدایات دونوں کے مطابق ہے جس میں امتناعی اور احتیاطی پروٹوکول اور تدابیر پر عمل کرنے کی ضرورت پر توجہ مرکوز کی جارہی ہے، کیونکہ وہ اس بیماری کا مقابلہ کرنے اور اس کے پھیلاؤ کو روکنے کا سب سے مؤثر طریقہ ہیں۔ کوششیں صرف سرکاری ایجنسیوں تک ہی محدود نہیں ہیں، بلکہ افراد، کمپنیاں اور ادارے بھی شامل ہیں کہ وہ اس لائحہ عمل کو کامیاب بنائیں اور حکومت کا مطلوبہ مقصد حاصل کریں۔

افراد اور اداروں کو یہ جامع ہدایات فراہم کرنے کے لئے کہ کس طرح مختلف تجارتی اداروں میں ان احتیاطی اقدامات کو منطبق کرنا ہے، یہ ہدایت نامہ تیار کیا گیا ہے۔

فہرست مطالب

۵ کلیدی اصطلاحات
۵ توکلنا ایپلی کیشن
۱۳ تجارتی اداروں کے لئے خصوصی اجازت نامہ
۱۳ صارفین کے حفاظتی ضوابط
 تجارتی ادارے میں داخل ہونے سے قبل
۱۳ ہول سیل، ریٹیل اسٹور، مال اور
۱۳ تجارتی مراکز کے لئے صارف داخلہ پروٹوکول
 ہول سیل، ریٹیل اسٹور، مال اور
۱۴ تجارتی مراکز کے اندر امتناعی تدابیر
۱۵ ریستوران اور کیفے کے لئے داخلہ پروٹوکول
۱۶ ریستوران اور کیفے کے لئے صفائی پروٹوکول
۱۷ اداروں سے کلائنٹ کے خروج کا پروٹوکول
۱۷ غیر تعمیلی صارفین سے نمٹنے کا پروٹوکول
۱۸ رپورٹ کرنے کا پروٹوکول
 اگر توکلنامہ ایپلی کیشن کام نہیں کر رہا ہے تو
۱۸ تجارتی اداروں میں داخل ہونے کا پروٹوکول
۱۹ اکثر پوچھے جانے والے سوالات
۲۱ ہم سے رابطہ کریں

۱- کلیدی اصطلاحات

توکلنا ایپلی کیشن:

کووڈ-۱۹ وائرس کے پھیلاؤ کو روکنے میں مدد کے لئے ڈیزائن کیا گیا سرکاری ایپلی کیشن۔

سہولت کی گنجائش:

سہولت کے اندر لوگوں کی قابل اجازت تعداد علاقہ سہولت کو ۹ سے ÷ کرنے کے مساوی ہے۔

خالی جگہ کا قریبی نصف قطر:

تجارتی سہولتی علاقے کا سب سے بڑا ضلع ۲ سے ÷

۲- توکلنا ایپلی کیشن

توکلنا ایپلی کیشن اس وبائی مرض کے آغاز پر لانچ کیا گیا تھا تاکہ وزارت صحت اور متعدد سرکاری ایجنسیوں کے تعاون سے سرکاری شعبوں، نجی شعبے کے ملازمین نیز افراد کو کرفیو کے دوران برقی طریقے سے اجازت نامے دینے میں مدد فراہم کی جاسکے، اور یہ مملکت میں کورونا وائرس کے پھیلاؤ کو روکنے میں مدد و معاون ثابت ہوا۔

معمول کی زندگی میں بتدریج واپس آنے اور امتناعی اقدامات میں تخفیف کے مرحلے کے دوران، ایپلی کیشن نے متعدد نئی، موثر اور اہم خدمات کا آغاز کیا جو معمول (نارملسی) کی طرف محفوظ واپسی کے حصول میں معاون ہیں، خاص طور پر رنگین کوڈ کے ذریعے جو حفاظت اور رازداری کی اعلیٰ ترین سطح کی نشاندہی کرتے ہیں، استعمال کنندہ کی صحت کی حالت کا تعین کرنا ہے۔

ان نئی خدمات میں اجتماعات کے انتظام و انصرام کو فعال کرنا بھی شامل ہے، انہیں اس طرح ڈیزائن کیا گیا ہے کہ صارف تقریبات یا مجالس کے انعقاد کی اجازت کی درخواست بہ آسانی کرنے کا اہل ہوسکے، علاوہ ازیں کورونا وائرس کے پھیلاؤ کو محدود کرنے کے لئے تجارتی اداروں یا تقریبات میں داخل ہونے والے افراد کی تعداد کے لئے ضروری معیارات بھی متعین کئے گئے ہیں۔

تقریب کا مالک (کسی سرکاری ادارہ، تجارتی ادارہ، یا فرد سے) اجتماع کے موقع کی نوعیت اور منظور شدہ افراد کی تعداد بتا کر، کسی خاص جگہ کے لئے کسی اجتماع کے انعقاد کے لئے اجازت نامے کی درخواست کرسکتا ہے۔

ویمن صاحب التجمع (جہۃ حکومتیہ، جہۃ تجاریہ، افراد) طلب تصریح تجمع مکان محدد بتحدید نوع المناسبة للتجمع وعدد الأشخاص المسموح لهم بالدخول.

اجتماعات کی نوعیت کو مندرجہ ذیل زمرے میں پیش کیا گیا ہے:
سرکاری ادارہ: اجازت نامہ برائے سرکاری تقریب۔
تجارتی ادارہ (تجارتی کمپلیکس، مال، تجارتی ادارہ): اجازت نامہ برائے تجارتی اجتماعات۔
افراد: اجازت نامہ برائے ذاتی اجتماعات

سروس استعمال کرنے کی شرائط و ضوابط:

- استعمال کنندہ (اجازت نامہ کے لئے عرض گزار اور اجتماع میں شریک ہونے والے افراد) کا توکلنا ایپلی کیشن پر اکاؤنٹ ہے۔
- جو لوگ وائرس کے بہت قریب رہے ہیں، یا جنہیں وائرس لگ گیا ہے یا شبہ ہے کہ انہیں کورونا ہو گیا ہے، انہیں اجتماع میں شریک ہونے کی اجازت نہیں۔
- فی اجتماع شرکاء کی مخصوص تعداد سے زیادہ رکھنے کی اجازت نہیں ہے
- اگر صارف خود سے لاگ آؤٹ نہیں کرتا ہے، تو اس علاقے سے جہاں اجتماع منعقد کیا گیا ہے ۲۰۰ میٹر دور جانے پر خود بخود اجتماع سے لاگ آؤٹ ہو جائے گا۔

۱-۲ تجارتی اداروں کے لئے خصوصی اجازت۔

توکلنا ایپلی کیشن کے ذریعے ایسے طریقہ کار کو استعمال کرتے ہوئے جو سہولت پر کام کرنے والے ملازمین اور وہاں آنے والے ملاقاتیوں کی صحت کو یقینی بناتے ہیں، علاوہ ازیں سہولت کی گنجائش کو برقرار رکھتے ہیں، اداروں کو تجارتی اجتماعات کے اجازت نامے حاصل کرنے کی اجازت ملتی ہے۔

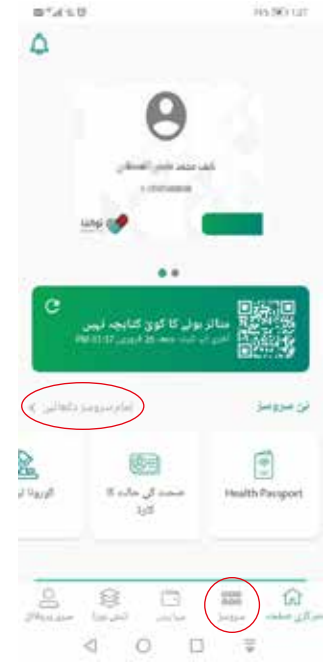
۲-۲ آپ کے تجارتی ادارے کے لئے اجازت نامہ بنانا

اگلے مراحل کی پیروی کریں:

- ۱- توکلنا پر اکاؤنٹ بنائیں
- ۲- 'سبھی دیکھیں' پر کلک کریں یا خدمات کے صفحے پر جائیں



- ۳- 'نئے اجازت نامے کی درخواست' پر کلک کریں



- ۴- اجتماعات کے لئے اجازت نامے کی درخواست پر کلک کریں



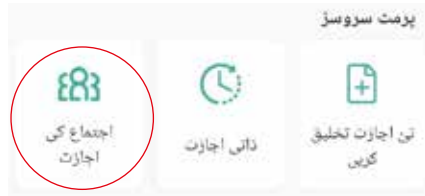
۵۔ تجارتی تقریب بنانے کے لئے
کلک کریں

۶۔ اجتماع کے محل وقوع اور ڈیٹا کو پُر کریں۔
۷۔ 'اجازت نامہ کی درخواست' پر کلک کریں

۳-۲ اجازت نامہ برائے اجتماع کے لئے مجاز فرد کو شامل کریں

تجارتی ادارے کے لئے اجازت حاصل کرنے کے لئے مجاز فرد کو درج کرنے کے لئے، درج ذیل اقدامات پر عمل کریں:

۱- خدمات صفحہ پر جائیں



۲- اجازت نامہ برائے اجتماعات منتخب کریں



۳- اجازت نامہ برائے اجتماعات پر کلک کریں

۴- "اجازت نامہ دیکھنے کے مجاز افراد" کے خانے میں "+" علامت پر کلک کریں



۵- مجاز ہونے والے فرد کی معلومات درج کریں
۶- شامل کریں بٹن پر کلک کریں



۴-۲ اجتماع سے لاگ آؤٹ کریں

آپ درج ذیل کسی ایک طریقے سے اجتماع سے لاگ آؤٹ کرسکتے ہیں۔

۱-۴-۲ خود بخود، جب کوئی شخص اجتماع کے مقام سے ۲۰۰ میٹر دور ہوگا تو وہ خود بخود لاگ آف ہوجائے گا۔

یا

۲-۴-۲ اگلے اقدامات پر عمل کرتے ہوئے ایپ کے ذریعہ



۳- اس اجتماع کا اجازت نامہ کو منتخب کریں جس سے آپ لاگ آؤٹ ہونا چاہتے ہیں۔



۱- سبھی دیکھیں پر کلک کریں
۲- ذاتی اجازت نامہ پر کلک کریں



۵- یقینی بنائیں کہ تقریب کا بارکوڈ حذف ہو گیا ہے



۴- لاگ آؤٹ پر کلک کریں

۳۔ تجارتی اداروں کے لئے اجازت ناموں کی اقسام

سہولت خریداروں اور ملازمین کے لئے اجازت نامہ حاصل کرسکتی ہے، اختیاری اجازت نامے کے امکان کے ساتھ، یہ دیکھتے ہوئے کہ ایپلی کیشن جاری ہونے والے اجازت ناموں کی تعداد پر پابندی عائد نہیں کرتی ہے۔

تجارتی اداروں کے لئے اجازت نامہ:

جہاں اجازت کی گنجائش کی نمائندگی سہولت کا علاقہ ۹ سے ÷ کے ذریعہ کرتا ہے

اختیاری اجازت نامہ:

یہ ہوم ڈلیوری سروس کے لئے اجازت نامہ ہے، اور اس کی گنجائش ہے: اس سہولت کا پارکنگ ایریا ÷ ۹

۴۔ صارفین کے حفاظتی ضوابط

امتناعی اقدامات کو جو تجارتی سہولیات صارف کے تحفظ کو یقینی بنانے کے لئے نافذ کرسکتی ہیں دو مرحلوں میں تقسیم کیا گیا ہے؛ سہولت میں کلائنٹ کے داخل ہونے سے قبل اور جب تک کہ وہ سہولت کے اندر ہیں۔



۵۔ تجارتی ادارے میں داخل ہونے سے قبل

- داخلہ کو نظام کے تحت لانے اور سماجی فاصلے کو یقینی بنانے والے داخلی دروازوں پر فلور اسٹیکرز رکھنا۔
- دو قطاروں میں صارفین کے داخلے کا اہتمام کرنا، پہلی قطار ان افراد کے لئے جنہوں نے توکلنا ایپلی کیشن ڈاؤن لوڈ کر رکھا ہے، اور دوسری قطار ان افراد کے لئے جنہوں نے دستی طور پر درج کروایا ہے اور جن کے پاس ایپلی کیشن یا اسمارٹ فون نہیں ہے۔

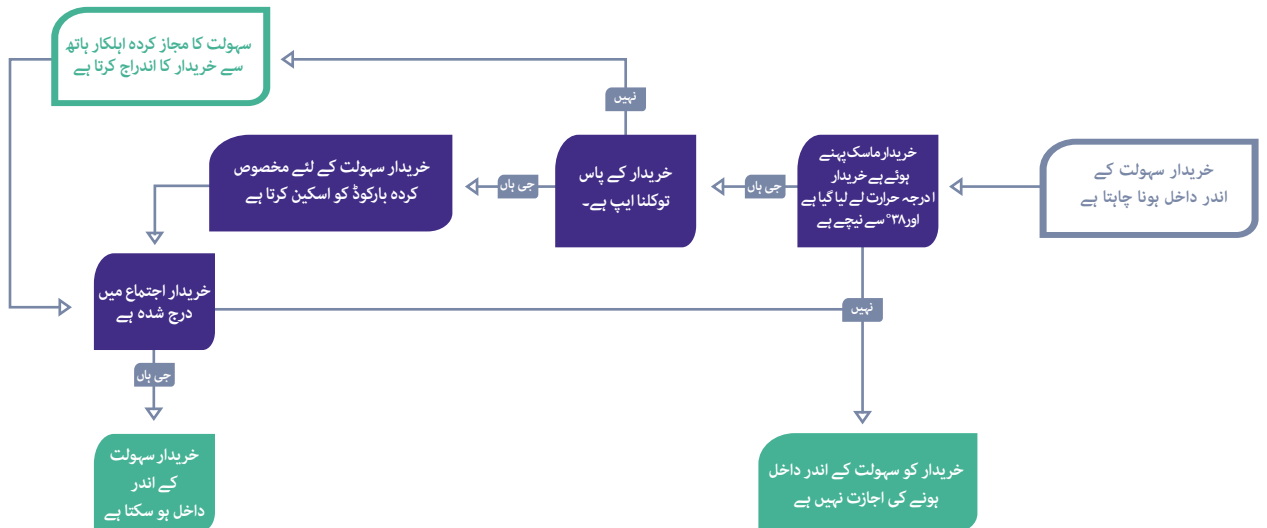


- صارفین کے لئے بینر رکھنا جو صارف کی اجازت کے لئے بارکوڈ کے ساتھ ساتھ رسائی پروٹوکول کو نافذ کرنے کے میکانزم کی تشریح کرتا ہے۔
- ہموار طریقہ کار کو یقینی بنانے کے لئے، یہ ترجیح دی جاتی ہے کہ صارفین توکلنا ایپلی کیشن میں لاگ ان ہوں۔

۶- ہول سویل اور ریٹیل اسٹور، مال اور تجارتی

مراکز کے لئے صارف داخلہ پروٹوکول

- داخلی دروازوں پر صارفین کے درجہ حرارت کی پیمائش کرنا، اور ایسے افراد کو اندر جانے کی اجازت نہ دینا جن کا درجہ حرارت ۳۸ ڈگری سیلسیئس سے زیادہ ہو۔
- ایسے صارفین کو اندر جانے سے روکنا جنہوں نے ماسک نہیں پہن رکھا ہے یا ایسی کوئی شے جو ناک اور منہ کو ڈھانپتی ہو۔
- عمل میں تیزی لانے کے مقصد سے ایپلی کیشن میں لاگ ان کرنے سے پہلے یہ دونوں اقدامات کئے گئے ہیں: سہولت کے ذریعہ اندراج کی تصدیق کے ساتھ، افراد توکلنا ایپلی کیشن میں لاگ ان ہوتے ہیں۔
- ایسے افراد کے لئے دستی طور پر لاگ ان کریں جن کے پاس ایپلی کیشن یا اسمارٹ فون نہیں ہے
- سیکیورٹی ٹیم اور ملازمین کے علاوہ سیکیورٹی اور سیفٹی ڈپارٹمنٹ (اگر کوئی ہو تو) کے تعاون سے داخلی دروازوں اور خارجی دروازوں اور بڑے اسٹور کے اندر پروٹوکول کے نفاذ کی نگرانی کے لئے ایک مینیجر کی تقرری کرنا۔
- چھوٹے تجارتی مراکز جیسے گروسری کی دکانوں اور منی مارکیٹوں میں، اسی اسٹور کا ایک کارکن بھیڑ بھاڑ کو روکنے کے لئے امتناعی اقدامات کے نفاذ کی دیکھ بھال کر سکتا ہے۔ ان اداروں میں جہاں ایک ہی ملازم ہوں، وہ صارف کے درجہ حرارت کی پیمائش کے لئے داخلی دروازے پر ایک آڈیو ڈیوائس نصب کر سکتا ہے جو صارف کا درجہ حرارت زیادہ ہونے پر ایک قابل سماعت الرٹ جاری کرے گا۔
- خدمت میں مستقل طور پر بہتری لانے کے لئے اجتماع میں شامل تمام شرکاء کام کے دن کے اختتام پر ایپلی کیشن سے لاگ آؤٹ کر سکتے ہیں۔
- یہ جانتے ہوئے کہ توکلنا ایپلی کیشن ڈیٹا کھپت سے مستثنیٰ ہے، وہ صارفین جن کے فون پر انٹرنیٹ ڈیٹا موجود نہیں ہے وہ بھی صرف کلیکشن کوڈ کا استعمال کر کے ایپلی کیشن میں لاگ ان کر سکتے ہیں۔



۷۔ ہول سویل اور ریٹیل اسٹور، مال اور تجارتی

مراکز کے اندر امتناعی تدابیر

تجارتی اداروں کو بہر صورت درج ذیل حفاظتی اقدامات پر عمل پیرا ہونا چاہئے جو کام کے ماحول میں ملازمین کی حفاظت کی ضمانت دیتے ہیں، خاص طور پر ان لوگوں کو جو موکلین کا مسلسل استقبال کرتے ہیں:

- سہولت میں موجود افراد کے ذریعہ ہر وقت ماسک اور ذاتی حفاظتی سامان پہننا۔
- ہینڈ سینیٹائزر (ہاتھ کو مضر رساں جراثیم سے پاک کرنے والے) کی فراہمی جو ۶۰-۸۰% الکحل پر مشتمل ہو اور فوڈ اینڈ ڈرگ اتھارٹی کی شرائط کے مطابق ہو۔
- ان ملازمین کو گھر سے کام کرنے کی اجازت دیں جنہیں وائرس کے رابطے میں آنے کے خطرہ ہے۔ کام کرنے کی مصروف جگہوں میں (جیسے: کسٹمر سروس آفس) ملازمین کے درمیان اور مزید برآں ملازمین اور صارفین کے درمیان فاصلے کو برقرار رکھنے کے لئے فلور اسٹیکر رکھنا۔
- اسٹور کے مصروف علاقوں (مثلاً: داخلی دروازے، کسٹمر سروس کاؤنٹر اور باہر خارجی دروازے) میں ملازمین/مؤکلوں کے درمیان ہر وقت تجویز کردہ سماجی فاصلے کے پیمانے (ڈیڑھ میٹر) کو برقرار رکھنا۔
- افراد کے مابین ۶ قدم کے فاصلے کے علاوہ، اسکلیٹرس یا سیڑھیوں پر فلور اسٹیکرز کا استعمال اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کہ یہ ایک وقت میں ایک شخص کے ذریعہ استعمال کیا جاتا ہے۔
- دن میں کم از کم ایک بار سہولیات اور تمام سطحوں کو جراثیم سے پاک کریں جن کو ملازمین/صارفین مس کرتے ہیں (جیسے نقد رجسٹر، الماریاں، بیت الخلا)۔
- شاپنگ کارٹ اور ٹوکریوں کو (اگر کوئی ہے تو) ہر استعمال کے بعد جراثیم سے پاک کرنا۔
- تمام عوامی ٹچ اسکرینوں (جیسے معلومات کی سکرین) کو غیر فعال کریں۔
- ان آلات اور ٹول کو ضائع کردیں جسے کارکنان داخلی طور پر شیئر کرتے ہیں (جیسے: ورک شیٹ کو بھرنے کے لئے قلم، اور مشترکہ آلات جیسے پینے کے پانی کے چشمے، وغیرہ)۔
- اس بات کو یقینی بنائیں کہ وہاں ردی کی ٹوکریاں ہوں جو ان کو چھونے کی ضرورت کے بغیر کام کرتی ہیں، اور کچرا کثرت سے جمع کیا جاتا ہے اور مستقل طور پر ضائع کیا جاتا ہے۔

- بغیر کسی پابندی کے پارکنگ کی جگہوں کی اجازت ہے، اور ویلے پارکنگ فراہم کی جاتی ہے۔
- کوئی بھی عوامی نشست گاہ، کھانے کے علاقے، مووی تھیٹر اور گیمنگ ہال بند کر دیں۔
- تفریح اور کھیل کے میدان بشمول بچوں کے لئے مختص علاقے بند کر دیں۔
- فٹنگ روم بند کر دیں۔

۸۔ ریستوران اور کیفے کے لئے داخلہ پروٹوکول

موکلین اور صارفین کا استقبال کرتے وقت ریستوران اور کیفے بہر صورت درج ذیل پروٹوکول پر عمل کریں:

- سہولت کے ذریعہ اندراج کی تصدیق کے ساتھ، افراد توکلنا ایپلی کیشن کے ذریعہ تجارتی اجتماع میں لاگ ان ہوتے ہیں۔
- وہ لوگ بھی جن کے پاس اسمارٹ فون نہیں ہے یا جن کے پاس توکلنا ایپلی کیشن نہیں ہے، دستی رجسٹریشن کی خصوصیت کے ذریعہ جہاں مجاز شخص کو قومی شناختی نمبر/رہائش گاہ اور اس شخص کی تاریخ پیدائش ڈال کر، اس سہولت میں لاگ ان کر سکتے ہیں۔
- صرف پک آرڈر اور بیرونی ترسیل وصول کرنا قبول کریں، ریستوران میں کھانے کی خدمت پیش نہیں کی جاتی ہے۔
- ڈلیوری وہیکل کی درخواستیں حسب معمول وصول کی جا سکتی ہیں، اس کے لئے خصوصی اجازت نامہ بنانے کی ضرورت نہیں۔
- جو بھی اگر ماسک یا کوئی ایسی چیز جو منہ اور ناک کو ڈھانپتی ہو نہیں پہنتا ہے تو اس کو خدمت فراہم کرنا ممنوع ہے۔
- داخلی دروازوں پر صارفین کے درجہ حرارت کی پیمائش کرنا، اور ایسے افراد کو مرکز کے اندر جانے کی اجازت نہ دینا جن کا درجہ حرارت ۳۸ ڈگری سیلسیئس سے زیادہ ہو۔
- ایسی صورت میں جب ہوم ڈلیوری سروس فراہم کرنے والوں کے لئے پارکنگ علاقے میں جگہ نہ ہو، سہولت کو خصوصی اجتماع کا اجازت نامہ تیار کرنا ہوگا، بشرطیکہ ڈلیوری کے اہلکار ایپلی کیشن میں لاگ ان ہوں۔
- یہ جانتے ہوئے کہ توکلنا ایپلی کیشن ڈیٹا کھپت سے مستثنیٰ ہے، وہ صارفین جن کے فون پر انٹرنیٹ ڈیٹا موجود نہیں ہے وہ بھی صرف کلیکشن کوڈ کا استعمال کر کے ایپلی کیشن میں لاگ ان کر سکتے ہیں۔
- خدمت میں مستقل طور پر بہتری لانے کے لئے اجتماع میں شامل تمام شرکاء کام کے دن کے اختتام کے بعد ایپلی کیشن سے لاگ آؤٹ کر سکتے ہیں۔

۹۔ ریستوران اور کیفے کے لئے صفائی پروٹوکول

کیفے اور ریستوران کا اپنے اداروں کے اندر درج ذیل حفظان صحت پروٹوکول پر عمل پیرا ہونا ضروری ہے:

- عملے کو ان علاقوں میں جہاں کھانا یا مشروبات پیش کیے جارہے ہیں، کپڑے کا ماسک یا ایسی چیز پہننا ہے جو ناک اور منہ کو ڈھانپ لے۔
- الکحل سے بنے ہینڈ سینیٹائزر کی دستیابی جو بہ آسانی دسترس میں ہوں اور اس بات کو یقینی بناتے ہوں کہ ان میں ۶۰-۸۰% الکحل موجود ہے اور فوڈ اینڈ ڈرگ اتھارٹی کے معیار پر پورا اترتے ہیں۔
- ان علاقوں میں جہاں بھیڑ ہوسکتی ہے جیسے آرڈر یا پک اپ کاؤنٹر، سماجی فاصلے کو برقرار رکھنے کے لئے ۱,۵ میٹر کے فاصلے پر فرش اسٹیکر رکھنا لازمی ہے۔
- مندرجہ ذیل اوقات میں ملازمین پر دوران ملازمت حسب معمول، اور بار بار چالیس سیکنڈ تک ہاتھ دھونے پر زور دیں، یا تو پانی کا استعمال کرتے ہوئے یا الکحل پر مبنی ہینڈ سینیٹائزر سے کم از کم بیس سیکنڈ سے بھی کم عرصے میں، خاص طور پر اگر صابن اور پانی دستیاب نہ ہو:
 - کھانے کی تیاری شروع کرنے سے قبل۔
 - طہارت خانے کے استعمال کے بعد۔
 - جسمانی سیال اور رطوبتوں کے رابطے میں آنے کے بعد۔
 - رفقائے کار اور موکلین کے براہ راست رابطے میں آنے کے بعد۔
 - ایسی چیزوں کو چھونے کے بعد جن کے آلودہ ہونے کا خدشہ ہے (جیسے: دستانے، کپڑے، ماسک یا کوڑے دان)۔ دستانے یا ماسک نکالنے کے فوراً بعد۔
- مینو دیکھنے کے لئے سیل فون کے ذریعہ بارکوڈ اسکیئر کا استعمال کریں۔
- جب کھانا کھانے کی سروس کی اجازت ہو تو ایک بار استعمال ہونے والے برتنوں کا استعمال کریں۔
- ان مقامات کو جراثیم سے پاک کرنا جو مستقل طور پر استعمال میں آتے ہیں، ترجیحی طور پر فوڈ اینڈ ڈرگ اتھارٹی کے ذریعے منظور شدہ جراثیم کش ادویات کا استعمال کرتے ہوئے، اور "سوڈیم ہائپوکلورائٹ" (جیسے: کلورین جراثیم کش یا اس جیسے) کا استعمال کریں۔
- ملازمین کو ذاتی حفاظتی سازوسامان مہیا کرنا، جیسے: طبی یا کپڑوں کے ماسک، یا ایسی کوئی چیز جو ناک اور منہ، بالوں کے لئے جال، یا ایک بار استعمال کے لئے جسمانی سوٹ۔

• اعلیٰ خطرے والے محکموں میں، جیسے: شیف اور باورچیوں، کھانے کی تیاری کرنے والے ملازمین، اور وہ لوگ جو باقاعدگی سے مشروبات تیار کرتے ہیں، اور انہیں مسلسل بدلتے رہتے ہیں، کارکنوں کا ذاتی حفاظتی سازوسامان پہننا۔

• ملازمین کی صحت و حفاظت کو یقینی بنانے کے لئے جراثیم کش محلول تیار کرنے اور انہیں صانع کی ہدایات کے مطابق استعمال کرنے کے لئے، ذاتی حفاظتی سامان کے استعمال کو یقینی بنائیں اور مختلف کیمیائی جراثیم کش ادویات کو ایک ساتھ آمیز کرنے سے گریز کریں۔

• دن بھر وقتاً فوقتاً غسل خانوں کی صفائی اور جراثیم کشی کرنا، اس بات کو یقینی بنانا کہ وہاں اچھی ہواداری (وینٹیلیشن) موجود ہے، درجہ حرارت کو کم کرنا، اور مستقل طور پر ان کی نگرانی کرنا۔

• وینٹیلیشن سسٹم، خصوصاً ائرنکنڈیشنر کے لئے ائر فلٹر کو باقاعدگی سے تبدیل یا صاف کریں۔
تغییر ہا بشکل مستمر

۱۰۔ اداروں سے کلائنٹ کے خروج کا پروٹوکول

اداروں کو اپنے صارفین کے خروج کے دوران ان کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لئے مندرجہ ذیل طریقہ کار پر عمل کرنا چاہئے:

• سماجی فاصلہ اور ہجوم کی کمی کو حاصل کرنا۔

• اجتماع کی اجازت سے لاگ آؤٹ کرنے کے لئے دو طریقوں میں سے ایک کا انتخاب کریں: خود بخود یا دستی طور پر۔



• نماز اور بند کے اوقات کے دوران یا جب ایپلی کیشن میں کوئی تکنیکی خرابی ہو تو ادارے کو تمام مؤکلوں کو لاگ آؤٹ کرنے کا حق حاصل ہے۔

• خدمت میں مستقل طور پر بہتری لانے کے لئے اجتماع میں شامل تمام شرکاء کام کے دن کے اختتام کے بعد ایپلی کیشن سے لاگ آؤٹ کرسکتے ہیں۔ تجارتی ادارہ جات اجتماع کے بار کوڈ کے ساتھ لاگ آؤٹ کے لئے بھی نقد رجسٹر یا خارجی دروازے پر تشریحی ہدایات آویزاں کر سکتے ہیں۔

۱۱۔ غیر تعمیلی صارفین سے نمٹنے کا پروٹوکول

یہ سہولت ان صارفین کے ساتھ درج ذیل طریقہ کار سے پیش آئے گی جو احتیاطی تدابیر پر عمل نہیں کرتے ہیں:

• ضروری ہے کہ وہ طریقہ کار کی پاسداری کرے یا سہولت چھوڑ دے۔

• ایسی صورت میں جب صارف تعاون نہ کرے، ۹۱۱ پر فون کریں اور اس امر کو یقینی بنانے کے لئے کہ سہولت پر کوئی جرمانہ عائد نہ ہو سرکاری نوٹیفیکیشن درج کرائیں۔

۱۲۔ رپورٹ کرنے کا پروٹوکول

ایسی صورت میں جب وائرس سے متاثرہ معاملات ہونے کا خدشہ ہو تو، درج ذیل طریقہ کار پر عمل پیرا ہونا ضروری ہے:

• COVID-19 انفیکشن ہونے کی صورت میں آسولیشن روم فراہم کرنا۔

• کسی بھی ایسے ملازم کے بارے میں متعلقہ حکام کو مطلع کرنا جس کا درجہ حرارت ۳۸ ڈگری سیلسیس سے زیادہ ہو اور ملازم کو اس وقت تک آئسولیٹ کر دیا جائے جب تک کہ وہ کسی نگہداشت صحت مرکز میں شامل نہ ہو جائے (اس شعبے میں بیان کردہ ہدایات کے مطابق)

• اگر کسی ملازم کا کووڈ-19 وائرس ٹیسٹ مثبت پایا جاتا ہے تو متعلقہ حکام کو آگاہ کرنا اور متعلقہ ہدایات پر عمل کرنا۔

۱۳۔ توکلنا ایپلی کیشن کے کام نہ کرنے کی صورت

میں تجارتی اداروں میں داخل ہونے کا پروٹوکول

ایسی صورت میں جب توکلنا ایپلی کیشن کسی تکنیکی خرابی سے دوچار ہو اور جب تک مسئلے کی نوعیت کا پتہ نہیں چل جاتا، اور اس کا حل نہیں نکل آتا، اور حل نہیں، درج ذیل پروٹوکول پر عمل پیرا ہونے کی ضرورت ہے:

اگر خرابی سہولت کی انتظامی خدمت تک ہی محدود ہو تو، سہولت کے مالکان کو درج ذیل طریقہ کار پر عمل کرنا چاہئے:

• توکلنا ایپلی کیشن کے لئے کسٹمر سروس سینٹر سے رابطہ کریں اور انہیں خرابی سے آگاہ کریں۔

• اجتماع میں شریک افراد کی صحت کی حالت جاننے کے لئے حالت صحت کارڈ کی خصوصیت کا استعمال کریں۔

• داخلی دروازوں پر صارفین کے درجہ حرارت کی پیمائش کرنا، اور ایسے افراد کو مرکز کے اندر جانے کی اجازت نہ دینا جن کا درجہ حرارت [۳۸ ڈگری سیلسیس] سے زیادہ ہو۔

• ایسے صارفین کو اندر جانے سے روکنا جنہوں نے ماسک نہیں پہن رکھا ہے یا ایسی کوئی شے جو ناک اور منہ کو ڈھانپتی ہو۔

• بھیڑ والی جگہوں پر قطاریں ترتیب دینے کے لئے نظر آنے والے فرش اسٹیکر رکھنا تاکہ اس بات کا یقین ہو کہ صارفین کے مابین جگہ موجود ہے (جیسے: داخلی دروازے، خروج، لفٹ اور بیت الخلا)۔

• ہر اسٹور میں صارفین کی تعداد متعین کرنا [اسٹور کی داخلی جگہ کے ہر ۹ مربع میٹر کے لئے ایک صارف] اور اس سہولت کی گنجائش کے بارے میں وضاحتی بورڈ کا قیام۔

ایسی صورت میں کہ جب ایپلی کیشن کی خدمات مکمل طور پر بند ہو جائیں، مندرجہ ذیل طریقہ کار کا اطلاق ہوگا:

- توکلنا ایپلی کیشن کے لئے کسٹمر سروس سینٹر سے رابطہ کریں اور انہیں خرابی سے آگاہ کریں۔
- صحت کی حالت کے اپڈیٹ کے بارے میں جاننے کے لئے متبادلات اور عارضی حلوں کا استعمال (جیسے توکلنا ایپلی کیشن کے ذریعہ فراہم کردہ ٹیکسٹ میسج سروس)۔
- داخلی دروازوں پر صارفین کے درجہ حرارت کی پیمائش کرنا، اور ایسے افراد کو مرکز کے اندر جانے کی اجازت نہ دینا جن کا درجہ حرارت [۳۸ ڈگری سیلسیئس] سے زیادہ ہو۔
- ایسے صارفین کو اندر جانے سے روکنا جنہوں نے ماسک نہیں پہن رکھا ہے یا ایسی کوئی شے جو ناک اور منہ کو ڈھانپتی ہو۔
- بھیڑ والی جگہوں پر قطاریں ترتیب دینے کے لئے نظر آنے والے فرش اسٹیکر رکھنا تاکہ اس بات کا یقین ہو کہ صارفین کے مابین جگہ موجود ہے (جیسے: داخلی دروازے، خروج، لفٹ اور بیت الخلا)۔
- تھر اسٹور میں صارفین کی تعداد متعین کرنا [اسٹور کی داخلی جگہ کے ہر ۹ مربع میٹر کے لئے ایک صارف] اور اس سہولت کی گنجائش کے بارے میں وضاحتی بورڈ کا قیام۔

اگر توکلنا ایپ، ویب سائٹ، اور ٹیکسٹ میسج سروس بند ہے:

- توکلنا ایپلی کیشن کے لئے کسٹمر سروس سینٹر سے رابطہ کریں اور انہیں خرابی سے آگاہ کریں۔
- داخلی دروازوں پر صارفین کے درجہ حرارت کی پیمائش کرنا، اور ایسے افراد کو مرکز کے اندر جانے کی اجازت نہ دینا جن کا درجہ حرارت [۳۸ ڈگری سیلسیئس] سے زیادہ ہو۔
- ایسے صارفین کو اندر جانے سے روکنا جنہوں نے ماسک نہیں پہن رکھا ہے یا ایسی کوئی شے جو ناک اور منہ کو ڈھانپتی ہو۔
- بھیڑ والی جگہوں پر قطاریں ترتیب دینے کے لئے نظر آنے والے فرش اسٹیکر رکھنا تاکہ اس بات کا یقین ہو کہ صارفین کے مابین جگہ موجود ہے (جیسے: داخلی دروازے، خروج، لفٹ اور بیت الخلا)۔
- ہر اسٹور میں صارفین کی تعداد متعین کریں [اسٹور کی داخلی جگہ کے ہر ۹ مربع میٹر کے لئے ایک صارف] اور صارف کی گنجائش ظاہر کرنے والے پینل آویزاں کریں۔

۱۴۔ اکثر پوچھے جانے والے سوالات

۱۔ میں توکلنا ایپلی کیشن پر اکاؤنٹ کیسے بنا سکتا ہوں؟

ایپلی کیشن ڈاؤن لوڈ کرنے کے بعد، نیا صارف منتخب کریں، پھر اپنا شناختی نمبر یا رہائشی نمبر اور تاریخ پیدائش داخل کریں، پھر اپنے موبائل فون پر توثیقی پیغام وصول کرنے کے لئے اتفاق رائے سے متعلق شرائط و ضوابط کے باکس پر کلک کریں۔

۲- کیا مال اور عوامی مقامات پر داخل ہونے کے لئے توکلنا ایپ کافی ہے؟
توکلنا ایپ سمیت، احتیاطی تدابیر پر عمل کرنا ضروری ہے، کیونکہ یہ آپ کی صحت کی حالت کو ثابت کرنے کا ایک منظور شدہ طریقہ ہے۔

۳- توکلنا ایپ کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات کے لئے کون سے ہدفی گروپ ہیں؟
یہ ایپلی کیشن ان کلیدی اداروں کے اراکین کے علاوہ جو نجی اور عوامی شعبوں سے خارج ہیں، افراد کی خدمت کرتا ہے، خواہ وہ شہری ہوں یا رہائشی۔

۴- کیا یہ خدمات "ابشر" پلیٹ فارم یا دیگر ایپلی کیشن کے ذریعہ دستیاب ہیں؟ کیا خدمات کے استعمال کے دیگر طریقے موجود ہیں؟
خدمات صرف توکلنا ایپ کے ذریعہ دستیاب ہیں، دوسرے پلیٹ فارم یا ایپلی کیشن استعمال نہیں کی جاسکتی ہیں۔

۵- اس وقت ایپلی کیشن کے ذریعے کون سی خدمات فراہم کی جا رہی ہیں؟
صارف کی صحت کی صورتحال، رپورٹ، اور اجازت ناموں کی شناخت کریں۔

۶- مرکزی سکرین پر ظاہر ہونے والے رنگین کوڈ کی کیا اہمیت ہے؟
یہ کوڈ شہریوں اور مکینوں کی صحت کی حالت کو ثابت کرنے کے لئے ایک منظور شدہ طریقہ ہیں، سبز رنگ اس بات کی علامت ہے کہ وہ جراثیم سے متاثر نہیں ہے، نارنگی رنگ ان لوگوں کے لئے ہے جو متاثرہ کیس کے رابطے میں آئے ہیں، اور خاکستری رنگ ان لوگوں کی علامت ہے جو متاثرہ رہ چکے ہیں۔

۷- کیا سعودی عرب کا دورہ کرنے والا شخص توکلنا ایپ پر اندراج کرا سکتا ہے؟
ہاں، وہ اپنا پاسپورٹ نمبر استعمال کر کے اپنا اندراج کرا سکتا ہے، پھر صارف کی نوعیت (ملاقاتی / خلیجی رہائشی) کا انتخاب کر کے اندراج کا عمل مکمل کرسکتا ہے۔

۸- مجھے اجتماع کے اجازت نامے کی کب ضرورت ہے؟
افراد اجتماع کے لئے اجازت نامہ کو وزارت داخلہ کی ہدایات پر عمل پیرا ہو کر اس صورت استعمال کر سکتے ہیں کہ جب وہ کسی خاص موقع کی میزبانی کریں، جیسے: شادی، جنازے، وغیرہ۔

۹- سرکاری یا تجارتی اجتماع کے لئے اجازت نامہ حاصل کرنے کی شرائط کیا ہیں؟
شرائط میں شامل ہیں:

- اجتماع کہاں واقع ہے اس کی نشاندہی کریں۔
- اس جگہ پر جانے والے اجازت یافتہ ملاقاتیوں یا ملازمین کی تعداد کی نشاندہی کرنا۔
- اجازت نامہ دیکھنے کے لئے مجاز ذاتی کو شامل کرنا (اختیاری)
- جگہ کے قریبی نصف قطر (کم از کم ۲۰۰ میٹر کے ساتھ) کی نشاندہی کرنا۔
- نقشے پر محل وقوع کی نشاندہی کرنا
- اجازت نامے کے لئے درخواست کرنا

۱۰- اکثر پوچھے جانے والے اور سوالات کے لئے براہ کرم ایپلی کیشن کی ویب سائٹ پر جائیں۔

[/https://ta.sdaia.gov.sa](https://ta.sdaia.gov.sa)

۱۵- ہم سے رابطہ کریں

مکاتفة کمپنی

ٹیلیفون: ۰۵۹۳۶۷۶۲۴۰

ای میل: covid-19@mukatafa.com

ٹوئٹر: [@mukatafadvocacy](https://twitter.com/mukatafadvocacy)

توکلنا ایپلی کیشن:

ٹیلیفون: ۸۰۰۱۲۸۹۹۹

ای میل: contact@tawakkalna.gov.sa

ٹوئٹر: [@TawakkalnaApp](https://twitter.com/TawakkalnaApp)

