

## تمرين رقم (1)

## "قيّم مؤسستك حسب معيار العمليات"

تمرين: فرق	وقت التحضير: 30 دقيقة	مدة عرض النتائج والمناقشة: 15 دقيقة
------------	-----------------------	-------------------------------------

المطلوب: قيّم الديوان حسب معيار العمليات بناء على الاستبيان التالي مع إعطاء أمثلة

لم يتم البدء بعد	بعض التقدم	تقدم ملحوظ	منجز بالكامل
---------------------	---------------	---------------	-----------------

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

<p>1. هل يوجد في الديوان نظام يضمن ان جميع الانشطة المتبعة في الخدمات تتطابق مع معايير ومتطلبات ISO14000 و ISO 9000 ؟</p>
<p>2. هل هناك طريقة شاملة وموثوق بها لفهم تصورات المتعاملين واحتياجاتهم وتوقعاتهم؟</p>
<p>3. هل هناك نظام سليم وشامل لضمان ان احتياجات المتعاملين وهل يتم تحويلها لمنتجات وخدمات جديدة متوافرة في الوقت المناسب؟</p>
<p>4. هل هنالك تحسين مستمر لعمليات الديوان يستند بشكل ايجابي على تحديد الفرص والاحتياجات من خلال تحليل بيانات المتعاملين، والبيانات العملية، والمقاييس الخارجية؟</p>
<p>5. هل هناك طريقة دقيقة مثل المراجعة الروتينية او غير ذلك من اجل تقييم التنفيذ ومدى فعالية جميع النظم المستخدمة لتوجيه ومراقبة أنشطة الديوان؟</p>