



التاريخ:	التاريخ:	محرر البرنامج:
----------	----------	----------------

العملية الخاضعة للتدقيق:	التاريخ:
المكان المحدد للإجتماع:	التاريخ:

التدقيق على متطلبات الأيزو: ٤-١ التأكد من توثيق الإجراءات، تطبيق الإجراءات في الواقع، عمليات التحسين على الإجراءات، التأكد من تطبيق الأنظمة المتعلقة داخلياً أو خارجياً على الإجراءات، وعي الموظف بالأنظمة المتعلقة، البرامج والأجهزة المتعلقة بتنفيذ الإجراءات.	الوثائق المتعلقة:
٤-٢-٤ التأكد من ضبط السجلات وخاصة في الإجراءات المدقق عليه من حيث تمييز السجل وسهولة استرجاع البيانات.	
٣-٢-٧ استقصاء رضا المستفيد واستقبال الشكاوي.	
٣-٥-٧ التمييز والمتابعة بمعنى أن المعاملة تأخذ رقم مميز حتى يتم حفظها في السجل (متطلبات الخدمة).	
٤-٥-٧ ملكية الزبون بالتأكد من أن بيئة العمل تضمن سلامة السجلات والمعاملات الخاصة بالمستفيد وعدم تلفها أو ضياعها، تواجد الموظفين في مكاتبتهم لتقديم الخدمة للمستفيد بالعدد الكافي.	
٦-٧ تقارير أداء لتقييم الوضع في الإدارة	
٣-٢-٨ مراقبة وقياس العمليات (عدم تأخر انجاز معاملات المستفيدين - المدة المحددة ثلاثة أيام على الأكثر)	
٤-٢-٨ تواجد الموظفين في الإدارة بالعدد الكافي لأداء الأعمال، وتواجد كل موظف في مكان عمله.	
التطبيق: ٤-١ التأكد من تطبيق الإجراءات كما هو موثق في وثيقة الإجراءات بنفس تسلسل الخطوات.	
الوعي والكفاءة: التأكد من تطبيق الأنظمة والتشريعات المتعلقة بالإجراءات (خدمة مدنية، لائحة داخلية، سياسة جودة، أهداف).	
الكفاءة والفاعلية: ٦-٢-٢	
- التأكد من أن الأشخاص العاملين على الإجراءات لديهم القدرات والمعلومات اللازمة لأداء الأعمال	
- التأكد من أن الأشخاص على وعي بأهمية نشاطهم وأهداف إدارتهم.	
- التأكد من توفر التدريب الملائم لطبيعة العمل.	

الوقت		الأشخاص الخاضعين للتدقيق	المدققين / المدقق
من	الى		