وەزارەتی شارەوانی و گەشت و گوزار

دەستەی گشتی گەشت و گوزار

Quality Award

خەڵاتی جۆری بۆ بنکەکانی مانەوەی گەشتیاری

دەرچوونی یەکەم
2016

دانانی ستانداردەکان وئامادەکردن
مەولەوی جبار وهاب
وفاء جبار سولاقا

وەزارەتی شارەوانی و گەشت و گوزار

دەستەی گشتی گەشت و گوزار

خەلاتی جۆری بۆ بنکەکانی مانەوەی گەشتیاری

دانانی ستانداردەکان وئامادەکردن

مەولەوی جبار وهاب

وفاء جبار سولاقا

پێداچوونەوەی زمانەوانی

ئامانج محمود مصطفى

دەرچوونی یەکەم

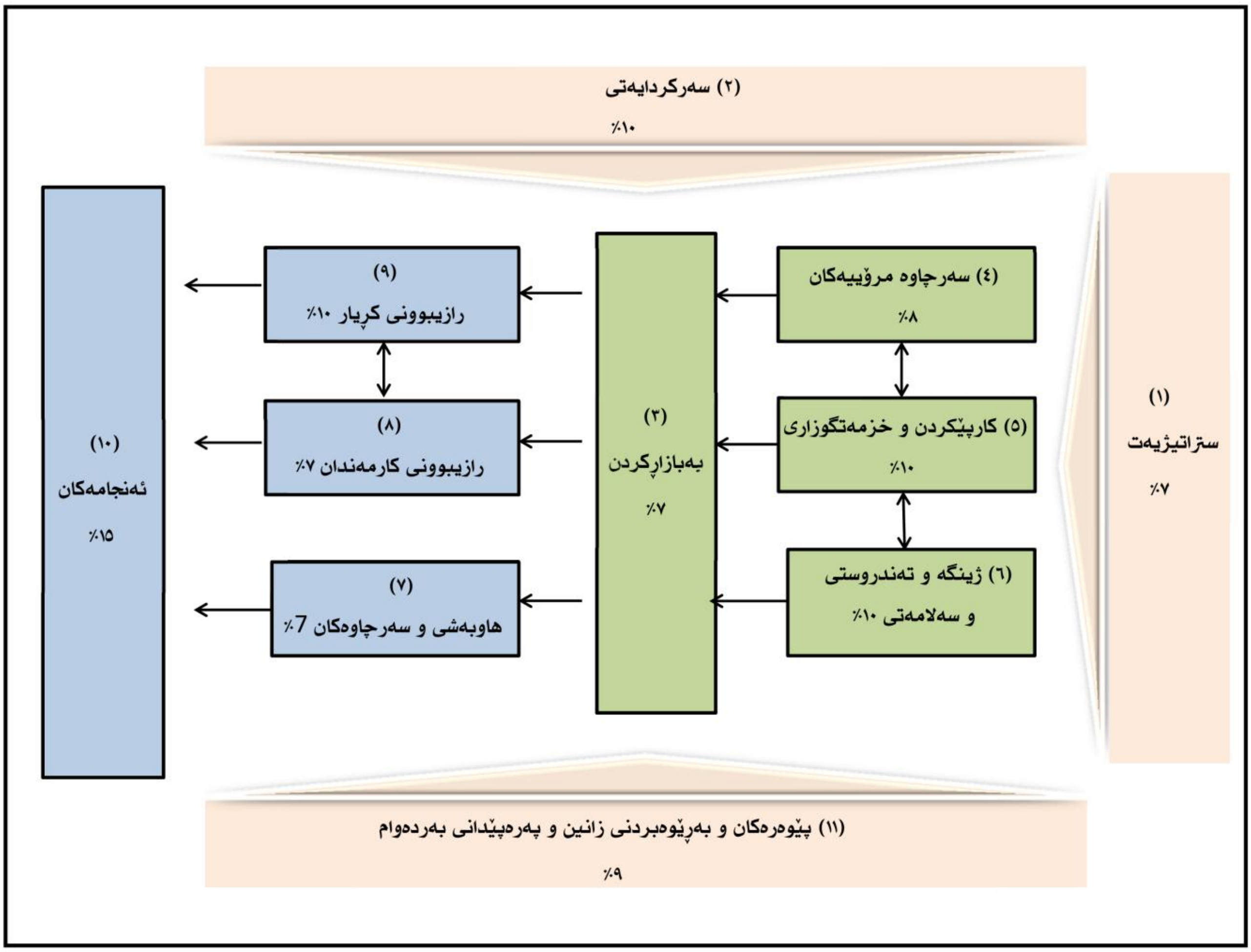
2016

خەڵاتی جۆری (جائزة الجودة) بۆ بنکەکانی مانەوەی گەشتیاری

پێشەکی:

بۆ یەکەم جار لە عێراق بە گشتی و لە هەرێمی کوردستان بە تایبەت و لە پێناو بەرەوپێش بردن و بەرزکردنەوەی ئاستی جۆری خزمەتگوزاری لە بنکە گەشتیاریەکان، دەستەی گشتی گەشت و گوزار بە پاڵپشتی بەرێز خاتوو (نەورۆز مەولوود) وەزیری شارەوانی و گەشت و گوزاری حکومەتی هەرێمی کوردستان هەڵسا بە دانانی خەڵاتی جۆری بۆ بنکەکانی مانەوە بەپێی پێوەرە نێودەوڵەتیەکان لە بواری بەڕێوەبردنی جۆری. بەمەش دەستەی گەشت و گوزار وای کردووە کە کێبڕکێ لە نێوان بنکەکانی مانەوەی گەشتیاری دروست بێت وە ببێتە پاڵپشتی بۆ بنکەکان بە مەبەستی پەرەپێدانی تواناکانیان لە سەرجەم بوارەکانی کارکردن.

نەخشەی خەڵاتی جۆری بۆ بنکەکانی مانەوەی گەشتیاری



رێکەوتی پەسەندکردن :	**دەستەی گشتی گەشت و گوزار**	
کۆد : F / QM / 00 /053/ 2016		
ژمارەی فۆرم :		

فۆرمی تایبەت بە پێدانی خەڵاتی جۆری (جائزة الجودة) بۆ بنکەکانی مانەوە

جۆری بنکەی گەشتیاری: ☐ هۆتێل ☐ مۆتێل ☐ گوندی گەشتیاری ☐ کۆمەڵگەی گەشتیاری ☐ شوقەی گەشتیاری

ناوی بنکەی گەشتیاری :

پارێزگا:

ژمارە و رێکەوتی مۆڵەتی گەشتیاری :

پۆلین:

ناوی خاوەنی بنکە گەشتیاریەکە بەپێی مۆڵەت:

ناونیشان :

ژمارەی تەلەفۆن :

ئیمێل :

روونکردنەوە:

0	1	2	3	4	5
نییە	توانای سەلماندنی نییە	توانای کەم بۆ سەلماندن	توانای مامناوەند بۆ سەلماندن	توانای سەلماندنی هەیە	توانای تەواو بۆ سەلماندنی هەیە و نموونەی سەرکەوتووە

٭ تکایە تێبینیەکان لە لاپەرەی کۆتایی بخوێنە

ژ	پێوەر	نمرە						
1	ستراتیژیەت (کێشی ئەم پێوەرە ٪7)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
1.1	بوونی پلانی ستراتیژی روون							
1.2	پلانی ستراتیژی بنکە جێبەجێ دەکرێت و بەدواداچوونی کاری بۆ دەکرێت							
1.3	پلانی ستراتیژی بنکە نوێ دەکرێتەوە بەپێی داخوازیەکانی کڕیار							
	کۆ:							
2	سەرکردایەتی (کێشی ئەم پێوەرە ٪10)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
2.1	سەرکردەکان هەوڵی بەردەوام دەدەن بۆ پەرەپێدانی دید و پەیام و بەهاکانی بنکە							
2.2	بوونی ئەنجومەنی بەرێوەبردنی کارا بۆ رێکخستنی کارەکان و بەشداری راستەوخۆ لە دانان و پەرەپێدانی سیستەمی کارکردن							
2.3	سەرکردەکان پەیوەندی تەواویان هەیە لەگەڵ چینە جیاوازەکانی ناو و دەرەوەی بنکە							
2.4	سەرکردەکان بنیاتنەری رۆشنبیری نایابن							
2.5	سەرکردەکان بەرێوەبردن کارا دەکەن بۆ پرۆسەکانی گۆڕانکاری							
2.6	بوونی سیستەمی هەڵسەنگاندن و لێپێچینەوەی سەرکردەکان							
	کۆ:							

3	بەبازاڕکردن (کێشی ئەم پێوەرە 7٪)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
3.1	بوونی پلانی بەبازاڕکردنی گشتگیر و کار کردن بەپێی ئەم پلانە							
3.2	بانگەشە کردن لە میدیای (بیستراو، بینراو ، خوێندراو)							
3.3	بوونی هێما (Brand) و سلوگون (Slogan) ی تایبەت بە بنکە و بەکارهێنانی بەشێوەیەکی کاریگەر							
3.4	بوونی پاکێجی گەشتیاری جۆراوجۆر و نایاب							
	کۆ:							
4	سەرچاوە مرۆییەکان (کێشی ئەم پێوەرە 8٪)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
4.1	بوونی پلانی ڕاهێنانی گشتگیر بۆ پەرەپێدانی توانای کارمەندان و کارکردنی گونجاو بەپێی ئەم پلانە							
4.2	بوونی سیستەمی گونجاو بۆ هاندانی کارمەندان							
4.3	بوونی پێوەری شەفاف بۆ دامەزراندن و پلە بەرزکردنەوەی کارمەندان							
4.4	بەشدارپێکردنی کارمەندان لە وەرگرتنی بڕیار							
	کۆ:							
5	کارپێکردن و خزمەتگوزاری (کێشی ئەم پێوەرە 10٪)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
5.1	پرۆسەکان دیزاین کراوە بۆ خزمەتکردنی کڕیار							
5.2	پابەندبوون بە شێوازی گشتی (المظهر العام) زیاترە لە پێشبینی کڕیار							
5.3	بنکە پابەندە بە یاسا و ڕێنماییە کارپێکراوەکان							
5.4	بنکە خزمەتگوزاری تری نایاب پێشکەش بە کڕیار دەکات							
	کۆ:							
6	ژینگە و تەندروستی و سەلامەتی (کێشی ئەم پێوەرە 10٪)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
6.1	کار لەسەر کەم بەکارهێنانی وزە و ئاو دەکرێت							
6.2	بوونی سیستەمێکی گونجاو بۆ بەڕێوەبردنی پاشماوەکان و خۆڵ و خاشاك و سوود وەرگرتن لە ئاوی بە کارهاتوو							
6.3	کار دەکرێت بۆ کەم کردنی ژاوە ژاو							
6.4	کار دەکرێت بۆ دوورکەتنەوە لە مەترسییە کیمیاویەکان							
6.5	بوونی هەموو پێویستەکانی سەلامەتی کارمەندان و سەلامەتی کڕیار							
6.6	کار دەکرێت لە سەر دڵنیابوون لە کوالیتی ئاو و خۆراك							
6.7	بوونی هەموو کەرەستە پێویستەکانی سەلامەتی لە ئەگەری ئاگرکەوتنەوە							
	کۆ:							

7	هاوبەشی و سەرچاوەکان(کێشی ئەم پێوەرە 7٪)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
7.1	بوونی هاوبەشی لەگەڵ هۆتێل و کۆمپانیا و پێشکەشکاری خزمەتگوزاری گەشتیاری بە تایبەت بیانیەکان							
7.2	بەڕێوەبردنی باڵەخانەکان و هەبووەکان (الموجودات) بە شێوەی زانستی و شەفاف ئەنجام دەدرێت							
7.3	کار دەکرێت لە سەر پاڵپشتی ئابووری ناوخۆیی							
	کۆ:							
8	رازیبوونی کارمەندان (کێشی ئەم پێوەرە 7٪)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
8.1	کێشەی کارمەندان بە شێوەیەکی گونجاو و خێرا چارەسەر دەکرێت							
8.2	کارمەندان بەشداریان پێ دەکرێت لە چالاکیە جۆراوجۆرەکان							
8.3	بوونی رێزگرتن لە مافی کارمەندان و چاودێری کردنیان							
	کۆ:							
9	رازیبوونی کڕیار (کێشی ئەم پێوەرە 10٪)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
9.1	بوونی رێکاری پێویست بۆ پێوانە کردنی رازیبوونی کڕیار و هەڵسەنگاندنی هەموو بوارەکانی (پەیوەندی کارمەندان لەگەڵ کڕیار، خزمەتگوزاری پێشکەش کراو ، پێدانی زانیاری....هتد) و شیکردنەوەی ئەنجامەکان							
9.2	پەرەپێدان و باشتر کردنی کارەکان بەپێی داخوازی کڕیار							
9.3	بوونی رێکاری گونجاو بۆ پەیوەندی لەگەڵ کڕیار دوای سەردانی بۆ بنکە							
9.4	بوونی رێکاری گونجاو بۆ وەڵامدانەوەی سکاڵای کڕیار بەشێوەیەکی خێرا							
	کۆ:							
10	ئەنجامەکان (کێشی ئەم پێوەرە 15٪)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
10.1	بەرزبوونەوەی ژمارەی میوان لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا							
10.2	بەرزبوونەوەی رێژەی قازانج لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا							
10.3	زیادبوونی ژمارەی خەڵات و بڕوانامەی بە دەست هاتوو لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا							
10.4	زیادبوونی رێژەی رازیبوونی کڕیار لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا							
10.5	زیادبوونی رێژەی رازیبوونی کارمەندان لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا							
	کۆ:							

11	پێوەرەکان و بەڕێوەبردنی زانین و پەرەپێدانی بەردەوام (کێشی ئەم پێوەرە 9٪)	0	1	2	3	4	5	کۆی گشتی
11.1	بوونی ڕێکاری پێویست بۆ پێداچوونەوە و شیکردنەوەی خزمەتگوزاریەکان و ئەنجامدانی بەراووردی پێوەری (benchmarking) لەگەڵ بنکە نایابەکان							
11.2	بوونی پێوەری نێودەوڵەتی تری جێبەجێ کراو لە بنکە							
11.3	بەکارهێنانی تەکنەلۆجیای نوێ لە کارەکان بەشێوەیەکی پرۆسەیی							
11.4	بوونی یەکەی بەڕێوەبردنی جۆری کاریگەر							
کۆ:								

خشتەی نمرەکان

ژ	پێوەر	کۆی نمری پێوەر	Factor	ئەنجام (کۆی نمری پێوەر / Factor)
1	ستراتیژیەت		2.14	
2	سەرکردایەتی		3	
3	بەبازارکردن		2.86	
4	سەرچاوە مرۆییەکان		2.5	
5	کارپێکردن و خزمەتگوزاری		2	
6	ژینگە و تەندروستی و سەلامەتی		3.5	
7	هاوبەشی و سەرچاوەکان		2.14	
8	رازیبوونی کارمەندان		2.14	
9	رازیبوونی کریار		2	
10	ئەنجامەکان		1.67	
11	پێوەرەکان و بەرێوەبردنی زانین و پەرەپێدانی بەردەوام		2.22	
کۆی گشتی نمرەی پێوەرەکان				

Factor = (کۆی نمرەی پێوەری دانراو/ کێش) × (100/1)

پاشکۆی تایبەت بە پرسیارەکان کە دەبێت بنکە گەشتیاریەکان بە بەڵگە وەڵامی بدەنەوە

ژ	پێوەر	وەڵام
1	**ستراتیژیەت**	
1.1	**بوونی پلانی ستراتیژی روون**	
1.1.1	ئایا بنكە دید و پەیام و بەهای نوسراوی هەیە؟ بە کارمەندان و کڕیار راگەیاندراوە؟ (تكایە وێنەیەك هاوپێچ بكە)	
1.1.2	ئایا بنكە شیکردنەوەی بۆ ژینگەی دەرەکی و ناوخۆیی خۆی ئەنجام داوە؟ (تكایە وێنەیەك هاوپێچ بكە)	
1.1.3	ئایا ستراتیژیەتی بنكە روونە لەلایەن کارمەندان؟ (تكایە وێنەیەك هاوپێچ بكە)	
1.1.4	ئایا بنكە ئامانجی سەرەکی (Goal) هەیە بۆ جێبەجێکردنی ستراتیژیەت؟ (تكایە وێنەیەك هاوپێچ بكە)	
1.1.5	ئایا بنكە ئامانجی کارپێکردنی (Operational Objective) هەیە بۆ بەدەستهێنانی ئامانجە سەرەکیەکان؟ (تكایە وێنەیەك هاوپێچ بكە)	
1.2	**پلانی ستراتیژی بنكە جێبەجێ دەکرێت و بەدواداچوونی کارای بۆ دەکرێت**	
1.2.1	ئایا بنكە یەکەی کارگێری هەیە کە ئەرکی جێبەجێ کردنی ئامانجەکان بگرێتە ئەستۆ؟ (ناوی یەکەکە بنووسە)	
1.2.2	ئایا بنكە یەکەی کارگێری هەیە بۆ بەدواداچوون لەسەر جێبەجێ کردنی ئامانجەکان؟ (ناوی یەکەکە بنووسە)	
1.2.3	ئایا بنكە هەڵسەنگاندن بۆ جێبەجێ کردنی ستراتیژیەت دەکات بەشێوەی بەردەوام؟	
1.3	**پلانی ستراتیژی بنكە نوێ دەکرێتەوە بەپێی داخوازیەکانی کڕیار**	
1.3.1	ئایا ڕێکاری پێویست هەیە بۆ وەرگرتنی رای کڕیار لەسەر ستراتیژیەتی بنكە؟	
1.3.2	ئایا ستراتیژیەتی بنكە بەپێی داخوازی کڕیار نوێ دەکرێتەوە؟	

وەڵام	پێوەر	ژ
	سەرکردایەتی	**2**
	سەرکردەکان هەوڵی بەردەوام دەدەن بۆ پەرەپێدانی دید و پەیام و بەهاکانی بنکە	**2.1**
	ئایا سەرکردەکان کار لەسەر نوێ کردنەوەی دید و پەیامی بنکە دەکەن؟ (تکایە وێنەیەك لە دید وپەیامی نوێ هاوپێچ بکە)	2.1.1
	ئایا سەرکردەکان پابەندن بە بەهاکانی بنکە؟	2.1.2
	ئایا سەرکردەکان کاردەکەن بۆ بلاّوکردنەوەی رۆشنبیری بەرێوەبردنی هاوبەش؟	2.1.3
	ئایا سەرکردەکان کار دەکەن بۆ ناساندنی دید و پەیام و بەهاکانی بنکە؟	2.1.4
	بوونی ئەنجومەنی بەرێوەبردنی کارا بۆ رێکخستنی کارەکان و بەشداری راستەوخۆ لە دانان و پەرەپێدانی سیستەمی کارکردن	**2.2**
	ئایا بنکە ئەنجومەنی بەرێوەبردنی هەیە؟ ئایا ئەم ئەنجومەنە پەیرەوی ناوخۆیی هەیە بۆ کارکردن و وەرگرتنی بریار؟	2.2.1
	ئایا ئەنجومەنی بەرێوەبردن هەڵدەستێت بە دانانی میکانزمی گونجاو بۆ دلنیابوون لە جێبەجێکردنی ستراتیژیەتی بنکە؟	2.2.2
	ئایا ئەنجومەنی بەرێوەبردن کار دەکات بۆ پەرەپێدانی پرۆسەکان؟	2.2.3
	سەرکردەکان پەیوەندی تەواویان هەیە لەگەڵ چینە جیاوازەکانی ناو و دەرەوی بنکە	**2.3**
	ئایا سەرکردەکان بەشدار دەبن و هانی کارمەندان دەدەن بۆ بەشداری لە چالاکیە جۆراوجۆرەکانی کۆمەلگا؟	2.3.1
	ئایا میکانزمێك هەیە بۆ پەیوەندی راستەوخۆی نێوان سەرکردەکان و هەموو چینەکانی کارمەندان؟	2.3.2
	سەرکردەکان بنیاتنەری رۆشنبیری نایابن	**2.4**
	ئایا سەرکردەکان نموونەی پابەندبوون و دڵسۆزین بۆ کارمەندانی بنکە؟	2.4.1
	ئایا سەرکردەکان بەشدار دەبن لە هاندان و رێزگرتنی کارمەندە لێهاتووەکان؟	2.4.2

	ئایا سەرکردەکان هەڵدەستن بە دانانی سیاسەت و شێوازی جۆراوجۆر بۆ نایابی؟	2.4.3
	ئایا سەرکردەکان کار دەکەن بۆ بڵاوکردنەوەی زانیاری پێویست لەسەر رەوشتی پیشەیی و دەست پاکی لە نێوان کارمەندان؟	2.4.4
	ئایا سەرکردەکان داهێنان دەکەن لە کارەکانیان؟ پاڵپشتی داهێنان لە بنکە دەکەن؟	2.4.5
	سەرکردەکان بەڕێوەبردن کارا دەکەن بۆ پرۆسەکانی گۆڕانکاری	**2.5**
	ئایا سەرکردەکان کار دەکەن بۆ دانانی پلانی جۆراوجۆر بە مەبەستی گۆڕانکاری بۆ باشتر کردنی کارەکان؟ (تکایە پلانەکە هاوپێچ بکە)	2.5.1
	ئایا سەرکردەکان دەستنیشانی پێویستیەکانی جێبەجێ کردنی پلانەکانی گۆڕانکاری دەکەن لە رووی سەرچاوەی مرۆیی و دارایی و هتد؟	2.5.2
	سەرکردەکان هەڵدەستن بە شیکردنەوەی پلانەکانی گۆڕانکاری و هۆکارەکانی بۆ کارمەندان پێش ئەنجامدانی؟	2.5.3
	لە کاتی بوونی نارەزایی بۆ پرۆسەی گۆڕانکاری، سەرکردەکان چۆن مامەڵەی لەگەڵ دەکەن؟	2.5.4
	سەرکردەکان خوێندنەوەی ورد بۆ مەترسییەکانی جێبەجێ کردنی پرۆسەکانی گۆڕانکاری دەکەن و چارەسەر بۆ مەترسییەکان دادەنێن؟ (واتە کارکردن بەپێی سیستەمی بەڕێوەبردنی مەترسییەکان)	2.5.5
	بوونی سیستەمی هەڵسەنگاندن و لێپێچینەوەی سەرکردەکان	**2.6**
	ئایا پێوەر دانراوە بۆ هەڵسەنگاندنی سەرکردەکان؟	2.6.1
	ئایا رای کارمەندان وەردەگیرێت لەسەر ئاستی ئەدای سەرکردەکان؟	2.6.2
	ئایا سەرکردەکان پابەندن بە جێبەجێ کردنی یاسا و رێنماییەکان؟	2.6.3

ژ	پێوەر	وەڵام
3	**بەبازاڕکردن**	
3.1	**بوونی پلانی بەبازاڕکردنی گشتگیر و کارکردن بەپێی ئەم پلانە**	
3.1.1	ئایا بنکە پلانی بەبازاڕکردنی هەیە و تێدا کار لەسەر بازارە مەبەستدارەکان دەکات؟ ئەم بازارە کامانەن؟ (تکایە وێنەیەك لە پلانەکە هاوپێچ بکە)	
3.1.2	ئایا بنکە هەڵدەستێت بە جێبەجێ کردنی پلانی بەبازاڕکردن لە کاتی دیاری کراو بەپێی پلان؟	
3.1.3	بنکە چاپەمەنی تایبەتی بە خۆی هەیە؟ جۆر و ژمارەی چاپەمەنیەکان چەندە؟ لە کوێ دابەش دەکرێن؟	
3.1.4	بنکە ویب سایتی تایبەتی هەیە؟	
3.1.5	ئایا بنکە بەشدارە لە پێگە ئەلکترۆنیەکانی تایبەت بە گرتنی ژووری پێش وەخت (ناوخۆیی، جیهانی)؟ (تکایە ناوی پێگەکان بنووسە)	
3.1.6	ئایا بنکە ڕێکاری گونجاوی هەیە بۆ وەرگرتنی کاردانەوەی کڕیار و سکاڵاکانیان؟	
3.2	**بانگەشە کردن لە میدیای (بیستراو، بینراو ، خوێندراو)**	
3.2.1	ئایا بانگەشە بۆ بنکە دەکرێت لە کەناڵە لۆکاڵی و ئاسمانیەکان؟ (تکایە ناوی کەناڵەکان بنووسە)	
3.2.2	ئایا بانگەشە بۆ بنکە دەکرێت لە رادیۆکان؟ (تکایە ناوی رادیۆکان بنووسە)	
3.2.3	ئایا بانگەشە بۆ بنکە دەکرێت لە رۆژنامەکان؟ (تکایە وێنەیەك هاوپێچ بکە)	
3.2.4	ئایا بانگەشە بۆ بنکە دەکرێت لە گۆڤارەکان؟ (کایە وێنەیەك هاوپێچ بکە)	
3.3	**بوونی هێما (Brand) و سلوگون (Slogan)ی تایبەت بە بنکە و بەکارهێنانی بەشێوەیەکی کاریگەر**	
3.3.1	ئایا بنکە هێما و سلۆگۆنی تایبەت بە خۆی هەیە؟ (تکایە وێنەیەك هاوپێچ بکە)	
3.3.2	ئایا بانگەشەیان بۆ دەکرێت تاوەکو ناسراو بێت لە لایەن کڕیار؟	
3.4	**بوونی پاکێجی گەشتیاری جۆراوجۆر و نایاب**	
3.4.1	ئایا بنکە پاکێجی گەشتیاری بۆ میوانان دابین دەکات؟ (تکایە وێنەیەك لە پاکێجەکە هاوپێچ بکە)	
3.4.2	ئایا بنکە پاکێجی گەشتیاری بۆ کۆمپانیا گەشتیاریەکان ئامادە دەکات؟ (تکایە وێنەیەك لە پاکێجەکە هاوپێچ بکە)	
3.4.3	ئایا بنکە بەشداری لە پێشانگای ناوخۆیی و جیهانی کردوە لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا؟ (تکایە ناوی پێشانگا و جۆری بەشداریکردنەکە دیاری بکە)	
3.4.4	چین ئەو چالاکیانەی کە بنکە ئەنجامی داوە لە پێشانگاکان؟ (تکایە وێنەیەك هاوپێچ بکە)	

ژ	پێوەر	وەڵام
4	سەرچاوە مرۆییەکان	
4.1	**بوونی پلانی ڕاهێنانی گشتگیر بۆ پەرەپێدانی توانای کارمەندان و کارکردنی گونجاو بەپێی ئەم پلانە**	
4.1.1	ئایا بنکە پەیکەری ڕێکخستنی هەیە؟ (تکایە وێنەیەك هاوپێچ بکە)	
4.1.2	ئایا وەسفی وەزیفی بۆ کارمەندان هەیە؟ (تکایە وێنەیەك هاوپێچ بکە)	
4.1.3	پلانی ساڵانە هەیە بۆ ڕاهێنانی کارمەندان بەپێی ئەرکەکانیان؟ ئایا جێبەجێ دەکرێت؟	
4.1.4	ئایا سیستەمی هەڵسەنگاندن هەیە بۆ کارمەندان دوای بەشداریان لە خولی ڕاهێنان بۆ زانینی ڕێژەی سوود وەرگرتنیان لە خولەکان؟	
4.2	**بوونی سیستەمی گونجاو بۆ هاندانی کارمەندان**	
4.2.1	کار دەکرێت لەسەر هەڵسەنگاندنی ئەدای کارمەندان؟	
4.2.2	ئایا کارمەندە لێهاتووەکان هاندەدرێن و ڕێز لە تواناکانیان دەگیرێت؟ ئەو میکانیزمە چیە بۆ دەستنیشان کردنی کارمەندی لێهاتوو؟	
4.2.3	ڕاپرسی دەکرێت بۆ زانینی ڕازیبوونی کارمەندان و کێشەکانیان؟	
4.2.4	شیکردنەوە دەکرێت بۆ فۆرمی ڕاپرسی بۆ زانینی ڕێژەی ڕازیبوونی کارمەندان؟	
4.2.5	ئایا جێگایەك هەیە بۆ چارەسەری کێشەی کارمەندان و بەدواداچوون بۆ چارەسەری کێشەکانیان؟	
4.3	**بوونی پێوەری شەفاف بۆ دامەزراندن و پلە بەرزکردنەوەی کارمەندان**	
4.3.1	ئایا بانگەشە دەکرێت بۆ پلە بەتاڵەکان بەشێوەی ئاشکرا؟	
4.3.2	ئایا پێوەری تایبەت دانراوە بۆ وەرگرتنی کارمەند بۆ پلە بەتاڵەکانی بنکە؟ ئایا ئەم پێوەرانە بڵاوکراونەتەوە و پێوەی پابەندن؟	
4.3.3	لێژنەی تایبەت هەیە بۆ هەڵبژاردنی کەسانی شیاو بەپێی پێوەرەکان لە نێوان ئەوانەی داواکاریان پێشکەش کردوە؟ ئایا لێژنە بەبێ لایەنی و بەپێی میکانیزمی شەفاف کارەکانی ئەنجام دەدات؟	

4.3.4	ئایا میكانیزمی روون و شەفاف هەیە بۆ بەرزكردنەوەی پلەی وەزیفی؟	
4.4	**بەشدارپێكردنی كارمەندان لە وەرگرتنی بڕیار**	
4.4.1	ئایا كارمەندان بەشداریان پێ دەكرێت لەكاتی وەرگرتنی بڕیارە گرنگەكان؟ ئایا ئەم میكانیزمە چۆنە؟	
4.4.2	ڕێگە دەدرێت بە كارمەندان پێشنیارەكانی خۆیان پێشكەش بكەن بە مەبەستی چاككردنی كوالیتی خزمەتگوزاری پێشكەش كراو؟ ئایا كاری پێ دەكرێت و جێبەجێ دەكرێت؟	
4.4.3	پاداشت دەدرێتە ئەو كارمەندانەی پێشنیار پێشكەش دەكەن بە مەبەستی هاندانیان؟	

ژ	پێوەر	وەڵام
5	**کارپێکردن و خزمەتگوزاری**	
5.1	**پرۆسەکان دیزاین کراوە بۆ خزمەتکردنی کڕیار**	
5.1.1	ئایا نرخی خزمەتگوزاریەکان لە بنکە گونجاوە و لە ئاستی پێشبینی کڕیارە؟	
5.1.2	کوالیتی خزمەتگوزاریەکان لە بنکە لە ئاستی پێشبینی کڕیارە؟	
5.1.3	ئایا بنکە میکانیزمی تایبەتی هەیە بۆ بەدواداچوون لەسەر چۆنیەتی مامەڵەکردن لەگەڵ کڕیار لە ناو بنکە؟	
5.1.4	یەکەی تایبەت هەیە بۆ چاککردنەوە؟ پشکنینی بەردەوام دەکرێت بۆ کەرەستە و ئامێرەکان بەشێوەی بەردەوام؟	
5.1.5	ئایا لە ناو بنکە نەخشە و چاپەمەنی هەیە و لە ئاستی پێویستی میوانە؟ (جۆری چاپەمەنیەکان بنووسە)	
5.2	**پابەند بوون بە شێوازی گشتی (المظهر العام) زیاترە لە پێشبینی کڕیار**	
5.2.1	ئەو میکانیزمە چیە کە بنکە پەیرەوی دەکات بۆ دڵنیابوون لە پاك و خاوێنی لە هەموو خزمەتگوزاریەکان؟	
5.2.2	ئایا جل و بەرگی یەك پۆشی هەیە بۆ کارمەندان؟	
5.2.3	باجی تایبەت هەیە بۆ ناساندنی کارمەندان؟	
5.2.4	ئایا کەل و پەلی بەکارهاتوو نوێ و خاوێن و گونجاوە؟	
5.2.5	دیزانی ناوخۆ و دیکۆری بنکە گونجاوە و لە ئاستی داواکاری کڕیارە؟	
5.3	**بنکە پابەندە بە یاسا و ڕێنماییە کارپێکراوەکان**	
5.3.1	ئایا بنکە پابەندە بە ناردنی ئاماری مانگانە بۆ بەڕێوەبەرایەتی گشتی گەشت و گوزار؟ (تکایە وێنەیەك لە ئاماری نێردراو هاوپێچ بکە)	
5.3.2	ئایا بنکە پابەندە بە نوێ کردنەوەی مۆڵەتی کار کردن لە کاتی دیاری کراو؟ (تکایە وێنەیەك لە مۆڵەت هاوپێچ بکە)	
5.3.3	تیمەکانی پشکنینی گەشتیاری و تەندروستی جەخت دەکەن لە سەر پابەندبوونی بنکە بە هەموو ڕێنماییەکان؟	

5.4	**بنکە خزمەتگوزاری تری نایاب پێشکەش بە کڕیار دەکات**	
5.4.1	**ئایا لە بنکە خزمەتگوزاری تایبەت بە خاوەن پێداویستیە تایبەتەکان هەیە؟**	
5.4.2	**ئایا لە بنکە بەرهەمی کارە دەستیەکانی ناوخۆیی بەردەستە بۆ میوانان؟**	
5.4.3	**بنکە هەڵدەستێت بە ئەنجامدانی پرۆگرامی تایبەت بۆ منداڵان و خێزان و بەساڵاچوان؟**	
5.4.4	**بنکە پرۆگرامی گەشت ئامادە دەکات بۆ میوانان؟**	
5.4.5	**ئایا بنکە خزمەتگوزاری تر پێشکەش بە میوانان دەکات؟**	

ژ	پێوەر	وەڵام
6	ژینگە و تەندروستی و سەلامەتی	
6.1	**کار لەسەر کەم بەکارهێنانی وزە و ئاو دەکرێت**	
6.1.1	بنکە میکانیزمی هەیە بۆ زانینی قەبارەی ئاوی بە کارهاتوو بۆ هەر میوانێك؟	
6.1.2	بنکە میکانیزمی هەیە بۆ کەمکردنەوەی بەکارهێنانی ئاو؟	
6.1.3	بنکە رێنمایی هۆشیاری کەم بەکارهێنانی وزە و ئاو دابەش دەکات بە سەر میوانان؟ (تکایە وێنەیەك هاوپێچ بکە)	
6.1.4	خولی راهێنان ئەنجام دەدرێت بۆ کارمەندان بەمەبەستی کەم کردنەوەی بەکارهێنانی وزە و ئاو؟	
6.1.5	بەربەستی گەرمی (عزل حراري) بە کارهاتووە لە بنکە؟	
6.2	**بوونی سیستەمێکی گونجاو بۆ بەڕێوەبردنی پاشماوەکان و خۆڵ و خاشاك و سوود وەرگرتن لە ئاوی بە کارهاتوو**	
6.2.1	بنکە رێنمایی هەیە بۆ کەم کردنەوەی پاشماوەکان؟ (تکایە وێنەیەك لە رێنمایی هاوپێچ بکە)	
6.2.2	ئایا بنکە میکانیزمی هەیە بۆ بەڕێوەبردنی پاشماوەکان؟	
6.2.3	ئایا بنکە هەڵدەستێ بە جیاکردنەوەی پاشماوەکان بـۆ نموونـە (شوشە، ئەلەمنیوم، پلاستیك....)؟	
6.2.4	ئایا بنکە سیستمی گونجاوی هەیە بۆ سوود وەرگرتن لە ئاوی بەکارهاتوو؟	
6.3	**کار دەکرێت بۆ کەم کردنی ژاوە ژاو**	
6.3.1	ئایا دیزاین و جۆری پەنجەرەکان گونجاوە بۆ کەم کردنەوەی ژاوە ژاو؟	
6.3.2	کار دەکرێت بۆ پۆشینی ئەو ئامێرانە کە هۆکارن بۆ دروست بوونی ژاوە ژاو؟	
6.3.3	جۆری بە کارهاتوو بۆ پۆشینی دیواری ئەو ژوورانە کە دەبنە هۆکاری زیاد بوونی ژاوە ژاو؟	

	کار دەکرێت بۆ دوورکەتنەوە لە مەترسییە کیمیاویەکان	**6.4**
	جۆری بەکارهێندراوی مادده کیمیاویەکان (مبیدات الآفات) لە بنکە چیە؟ ئایا دەڤاودەقن لەگەڵ پێوەرە نێودەوڵەتیەکان؟	6.4.1
	ئایا کارمەندان لە رێگەی کەسانی پسپۆر و تایبەتمەند ئامادەکراون بۆ چۆنیەتی بەکارهێنانی مادده کیمیاویەکان (مبیدات الآفات)؟ (تکایە وێنەیەك لە بڕوانامەی بەشداربوو هاوپێچ بکە)	6.4.2
	ئایا تۆمارێکی تایبەت هەیە بۆ تۆمارکردنی مێژووی بەکارهێنان؟	6.4.3
	ئایا کەرەستە و ئامرازەکانی ئاودان بەشێوازی پرژێن چاك دەکرێتەوە بەپێی کەتەلۆکی لایەنی دروستکراو؟	6.4.4
	ئەو میکانیزمە چیە کە پەیرەوی دەکەن بۆ کۆنترۆل کردنی ئەو پیسایە کە لە سیستەمی ساردکەرەوە و گەرمکەرەوە دەردەچێت؟	6.4.5
	ئەو میکانیزمە چیە کە پەیرەوی دەکەن بۆ کۆنترۆل کردنی ئەو پیسایە کە لە کاری پاککردنەوە دەردەچێت؟	6.4.6
	بوونی هەموو پێویستەکانی سەلامەتی کارمەندان و سەلامەتی کڕیار	**6.5**
	هەموو پێداویستی سەلامەتی لە رووداوەکانی کارکردن دابین کراوە بۆ کارمەندان؟	6.5.1
	ئایا یەکەی فریاکەوتنی سەرەتایی هەیە؟ ئایا راهێنان بە کارمەندان کرایە دەربارەی فریاکەوتنی سەرەتایی؟ (تکایە وێنەیەك لە بڕوانامەی بەشداری کردن لە خولەکە هاوپێچ بکە)	6.5.2
	بیمەی تەندروستی دابین کراوە بۆ کارمەندان؟	6.5.3
	ئایا پشکنین بۆ کارمەندان بەردەوام دەکرێت تا دڵنیابن لە سەلامەتیان؟ (تکایە وێنەیەك لە ئەنجامی پشکنین هاوپێچ بکە)	6.5.4
	جێگای حەوانەوە و ژینگەی کاری گونجاو دابین کراوە بۆ کارمەندان؟	6.5.5
	ئەو میکانیزمانە چین کە دابین کراوە بۆ پاراستنی سەلامەتی میوانان لە هەر مەترسیەکی جەستەیی لە (مەلەوانگە ، گەرماو ، ....هتد)؟	6.5.6

6.6	**کار دەکرێت لە سەر دڵنیابوون لە کوالیتی ئاو و خۆراك**	
6.6.1	بنکە پێوەری تایبەت جێبەجێ دەکات لە بواری سەلامەتی خۆراك؟	
6.6.2	ئایا پشکنینی بەردەوام بۆ ئاوی خواردنەوە دەکرێت؟	
6.6.3	ئەنجامی پشکنینی ئاو بەراوورد دەکرێت لەگەڵ ستانداردەکان؟	
6.7	**بوونی هەموو کەرستە پێویستەکانی سەلامەتی لە ئەگەری ئاگرکەوتنەوە**	
6.7.1	یەکەی فریاگوزاری هەیە لە بنکە ؟ ئەم یەکە بەرپرسی هەیە؟	
6.7.2	هــەموو پێداویستیەکانی بەرگری شارستانی دابین کراوە لــە بنکە؟	
6.7.3	بنکە راهێنانی بە کارمەندان کردوە بۆ چۆنیەتی هەڵسوکەوت لە کاتی ئاگرکەوتنەوە؟ (تکایە وێنەیەك لە بڕوانامەی بەشداری کردن لە خولەکە هاوپێچ بکە)	

ژ	پێوەر	وەڵام
7	هاوبەشی و سەرچاوەکان	
7.1	**بوونی هاوبەشی لەگەڵ هۆتێل و کۆمپانیا و پێشکەشکاری خزمەتگوزاری گەشتیاری بە تایبەت بیانیەکان**	
7.1.1	بنکە رێککەوتننامەی هاوبەشی هەیە لەگەڵ هۆتێلەکان و کۆمپانیا گەشتیاریە ناوخۆیی و بیانیەکان؟ (تکایە وێنەیەك لە رێککەوتننامەکان هاوپێچ بکە)	
7.1.2	بنکە رێککەوتننامەی هەیە لەگەڵ رێبەرە گەشتیارەیەکان؟ (تکایە وێنەیەك لە رێککەوتننامەکان هاوپێچ بکە)	
7.1.3	ئایا کاری بە کۆمەڵ دەکرێت لەگەڵ هاوبەشەکان بۆ گەیشتن بە سوودی هاوبەش لە رێگای پاڵپشتی یەکتر بە شارەزایی و زانیاری و هتد؟	
7.2	**بەرێوەبردنی باڵەخانەکان و هەبووەکان(الموجودات) بە شێوەی زانستی و شەفاف ئەنجام دەدرێت**	
7.2.1	هەموو سەرچاوە داراییەکان (بینا، کەل و پەل، ئامراز) لە بنکە دەپارێزرێت و بەشێوەیەکی گونجاو و کاریگەر بەکاردەهێنرێت؟	
7.2.2	ئایا پرۆسەی شفاف هەیە بۆ بەرێوەبردنی دارایی و چاودێری و بوونی راپۆرتی بەدواداچوونەوەی پرۆسە داراییەکان و پاراستنی بینا و کەل و پەل؟	
7.3	**کار دەکرێت لە سەر پاڵپشتی ئابووری ناوخۆیی**	
7.3.1	ئایا بنکە هەڵدەستێت بە بەکارهێنانی بەرهەمی ناوخۆیی؟	
7.3.2	رەگەزنامەی کارمەندانی بنکە چییە؟ و رێژەی کارمەندە ناوخۆییەکان چەندە؟	
7.3.3	ئایا بنکە میکانیزمی تایبەت هەیە بۆ پاڵپشتی کۆمەڵگە ناوخۆییەکان؟	
7.3.4	ئایا بنکە هەڵدەستێت بە ئەنجامدانی چالاکی بۆ پاڵپشتی ژینگەی دەوروبەر؟	

ژ	پێوەر	وەڵام
8	**رازیبوونی کارمەندان**	
8.1	**کێشەی کارمەندان بە شێوەیەکی گونجاو و خێرا چارەسەر دەکرێت**	
8.1.1	بنکە میکانیزمی هەیە بۆ ئاگاداربوون لە کێشەی کارمەندان؟	
8.1.2	بنکە چۆن چارەسەری کێشەی کارمەندان دەکات؟	
8.2	**کارمەندان بەشداریان پێ دەکرێت لە چالاکیە جۆراوجۆرەکان**	
8.2.1	لە کاتی جێبەجێ کردنی پرۆژە یاخود وەرگرتنی بڕیاری گرنگ را و تێبینی کارمەندان وەردەگرێت؟	
8.2.2	کار دەکرێت بۆ بڵاوکردنەوەی رۆشنبیری کاری هاوبەش نێوان کارمەندان؟	
8.2.3	ئایا کارمەندان لە هەموو رێنماییەکان ئاگادار دەکرێنەوە؟	
8.2.4	کارمەندان هاندەدرێن بۆ بەشداری لە چالاکیە جۆراوجۆرەکان لە ناو و دەرەوەی بنکە؟	
8.3	**بوونی رێزگرتن لە ماڧ کارمەندان و چاودێری کردنیان**	
8.3.1	ئایا مووچەی کارمەندان گونجاوە لەگەڵ جۆری کارەکانیان؟	
8.3.2	ئایا پەیوەندی لەگەڵ کارمەندان بەپێی یاسا کارپێکراوەکان ئەنجام دەدرێت؟	
8.3.3	ئایا بنکە دڵنیایە لە نەبوونی جیاوازی نێوان کارمەندان بەپێی (رەگەز، زمان، ئایین)؟	
8.3.4	ئایا بنکە ژینگەیەکی تەندروست و گونجاوی بۆ کاری رۆژانەی کارمەندان دابین کردووە؟	

ژ	پێوەر	وەڵام
9	ڕازیبوونی کڕیار	
9.1	**بوونی ڕێکاری پێویست بۆ پێوانە کردنی ڕازیبوونی کڕیار و هەڵسەنگاندنی هەموو بوارەکانی (پەیوەندی کارمەندان لەگەڵ کڕیار، خزمەتگوزاری پێشکەش کراو، پێدانی زانیاری....هتد) و شیکردنەوەی ئەنجامەکان**	
9.1.1	ئایا ڕاپرسی دەکرێت بۆ ئاگاداربوون لە ڕازیبوونی کڕیار لەسەر ئەو خزمەتگوزاریەی کە پێشکەشی دەکرێت؟	
9.1.2	ئایا شیکردنەوە دەکرێت بۆ ئەنجامی ڕاپرسیەکان؟ سوود لە شیکردنەوەکە دەبیندرێت بۆ بەرزکردنەوەی ئاستی ڕازیبوونی کڕیار؟	
9.1.3	ئایا ڕاپرسی دەکرێت بۆ ئاگاداربوون لە ڕازیبوونی میوانان لەسەر خزمەتگوزاری نانی بەیانیان و ژەمەکانی تری نان خواردن؟	
9.2	**پەرەپێدان و باشتر کردنی کارەکان بەپێی داخوازی کڕیار**	
9.2.1	ئایا تێبینیەکانی کڕیار بەهەند وەردەگیرێت و کاری لەسەر دەکرێت بۆ ئەوەی لە پلانی بنکە جێگیر بکرێت و کار لەسەر جێبەجێ کردنی بکرێت؟	
9.3	**بوونی ڕێکاری گونجاو بۆ پەیوەندی لەگەڵ کڕیار دوای سەردانی بۆ بنکە**	
9.3.1	بنکە ڕێکاری تایبەتی هەیە بۆ بەردەوامبوونی پەیوەندی لەگەڵ میوان دوای سەردان؟	
9.4	**بوونی ڕێکاری گونجاو بۆ وەڵامدانەوەی سکاڵای کڕیار بەشێوەی خێرا**	
9.4.1	بنکە ڕێکاری گونجاوی هەیە بۆ وەرگرتنی سکاڵای کڕیار؟	
9.4.2	لە کاتی وەرگرتنی سکاڵای کڕیار، میکانیزمی مامەڵەکردن لەگەڵ سکاڵا و چۆنیەتی چارەسەرکردنی چۆن ئەنجام دەدرێت؟	
9.4.3	ئایا بەرپرسێك هەیە بۆ بەڕێوەبردنی سکاڵاکانی کڕیار و چارەسەرکردنی؟	

ژ	پێوەر	وەڵام
10	ئەنجامەکان	
10.1	**بەرزبوونەوەی ژمارەی میوان لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا**	
10.1.1	بنکە میکانیزمی گونجاوی هەیە بۆ تۆمارکردنی ژمارەی میوان و رەگەزنامەیان؟	
10.1.2	ئایا بنکە تۆماری ژمارەی میوانی سێ ساڵی رابردووی هەیە؟ (تکایە هاوپێچ بکە)	
10.1.3	ئایا ژمارەی میوان زیادی کردووە لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا؟	
10.2	**بەرزبوونەوەی رێژەی قازانج لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا**	
10.2.1	ئایا قازانجی بنکە زیادی کردووە لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا؟	
10.3	**زیادبوونی ژمارەی خەڵات و بڕوانامەی بە دەست هاتوو لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا**	
10.3.1	ئایا بنکە چەند بڕوانامە و خەڵاتی وەرگرتووە لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا؟ (تکایە وێنەیەك لە بڕوانامەکان هاوپێچ بکە)	
10.4	**زیادبوونی رێژەی رازیبوونی کڕیار لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا**	
10.4.1	ئایا تۆماری راپرسی بۆ رازیبوونی کڕیار هەیە لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا؟ (تکایە هاوپێچ بکە)	
10.4.2	ئایا رێژەی رازیبوونی کڕیار زیادی کردوە لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا؟	
10.5	**زیادبوونی رێژەی رازیبوونی کارمەندان لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا**	
10.5.1	ئایا تۆماری راپرسی بۆ رازیبوونی کارمەندان هەیە لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا؟ (تکایە هاوپێچ بکە)	
10.5.2	ئایا رێژەی رازیبوونی کارمەندان زیادی کردوە لە ماوەی سێ ساڵی رابردوودا؟	

وەڵام	پێوەر	ژ
	پێوەرەکان و بەڕێوەبردنی زانین و پەرەپێدانی بەردەوام	11
	بوونی ڕێکاری پێویست بۆ پێداچوونەوە و شیکردنەوەی خزمەتگوزاریەکان و ئەنجامدانی بەراووردی پێوەری (benchmarking) لەگەڵ بنکە نایابەکان	**11.1**
	بنکە میکانیزمی گونجاوی هەیە بۆ کۆکردنەوەی داتای پێویست لەسەر خزمەتگوزاریە پێشکەش کراوەکان؟	11.1.1
	ئایا بنکە داتا بیسی تایبەت بە هەموو زانیاریەکانی هەیە و تۆماری هەموو ئەنجامی کارەکانی هەیە؟	11.1.2
	ئایا داتاکان شی دەکرێنەوە و دەگۆڕدرێن بۆ زانین بە مەبەستی سوود وەرگرتن بۆ پەرەپێدانی کارەکانی بنکە؟	11.1.3
	بنکە کار لەسەر بەراورد کردنی خۆی لەگەڵ بنکە نایابەکان دەکات بۆ دەستنیشان کردنی خاڵە لاوازەکان و پەرەپێدانی کارەکان بەپێی ئەنجامی بەراورد کردنەکە؟ (تکایە وێنەیەك لە بەراورد کردنەکە هاوپێچ بکە)	11.1.4
	بوونی پێوەری نێودەوڵەتی تری جێبەجێ کراو لە بنکە	**11.2**
	ئایا بنکە ستانداردی پێوانەی نێودەوڵەتی (ئایزۆ 14001) تایبەت بە سیستەمی بەڕێوەبردنی ژینگە یاخود هەر ستانداردیکی هاوشێوەی تر جێبەجێ دەکات؟ (تکایە وێنەیەك لە بڕوانامە کە بەدەست هێنراوە لەم بوارە هاوپێچ بکە)	11.2.1
	ئایا بنکە ستانداردی پێوانەی نێودەوڵەتی (ئایزۆ 22000-HACCP) تایبەت بە سیستەمی بەڕێوەبردنی سەلامەتی خۆراك یاخود هەر ستانداردیکی هاوشێوەی تر جێبەجێ دەکات؟ (تکایە وێنەیەك لە بڕوانامە کە بەدەست هێنراوە لەم بوارە هاوپێچ بکە)	11.2.2
	ئایا بنکە ستانداردی پێوانەی نێودەوڵەتی (ئایزۆ 9001) تایبەت بە سیستەمی بەڕێوەبردنی جۆری یاخود هەر ستانداردیکی هاوشێوەی تر جێبەجێ دەکات؟ (تکایە وێنەیەك لە بڕوانامە کە بەدەست هێنراوە لەم بوارە هاوپێچ بکە)	11.2.3
	ئایا بنکە ستانداردی نێودەوڵەتی تر جێبەجێ دەکات جگە لەوانەی هاتوو لە خاڵەکانی (11.2.1 ، 11.2.2 ، 11.2.3)ی سەرەوە؟	11.2.4
	بەکارهێنانی تەکنەلۆجیای نۆی لە کارەکان بەشێوەیەکی پرۆسەیی	**11.3**
	ئایا بنکە بەشدارە لە وێب سایتەکانی تایبەت بە گرتنی شوێنی پێشوەختی ئەلکترۆنی ناوخۆیی وجیهانی؟	11.3.1

	ئایا بنکە وێب سایتی ئاکتڤی هەیە؟ وێب سایتەکە بە چەند زمان بابەتەکان بڵاودەکاتەوە؟	11.3.2
	ئایا بنکە سیستەمی ئەلکترۆنی بەکاردەهێنێت بۆ وەرگرتنی داخوازی میوانان؟	11.3.3
	ئایا بەشە جیاوازەکانی ناو بنکە پەیرەوی سیستەمی ئەلکترۆنی دەکەن بۆ ئەنجامدانی کارەکانیان؟ ئایا سوود وەردەگرن لە تەکنەلۆجیای نوێ بۆ بەڕێوەبردنی کارەکانیان؟	11.3.4
	بوونی یەکەی بەڕێوەبردنی جۆری کاریگەر	**11.4**
	ئایا لە بنکە یەکەی کارگێری تایبەت بە بەڕێوەبردنی جۆری هەیە؟	11.4.1
	ئایا کارمەندانی ئەم یەکەیە راهێنانیان پێ دەکرێت بۆ بەرز کردنی تواناکانیان بە مەبەستی جێبەجێ کردنی جۆری لە کارەکان؟ (تکایە وێنەیەك لە بڕوانامەی بەشداری کردنی کارمەندان لە خولەکە هاوپێچ بکە)	11.4.2
	ئایا خولی ناساندن و هۆشیاری دەکرێتەوە بۆ سەرجەم کارمەندان لە ئاستە جیاوازەکان دەربارەی گرنگی جێبەجێ کردنی بەڕێوەبردنی جۆری لە کارەکانیان؟ (تکایە لیستێك بەم خولانە هاوپێچ بکە)	11.4.3

تێبینیەکان:

1- هەموو بنکەکانی مانەوە مافیان هەیە بۆ پێشکەش کردنی بەدەستهێنانی خەلاّتی جۆری (جائزة الجودة).

2- ئەم فۆرمە پڕ دەکرێتەوە لە لایەن بنکە گەشتیاریەکان.

3- زانیاری پێدراو لە لایەن بنکەکان وردبینی دەکرێت لە لایەن لێژنەی پسپۆر لە دیوانی دەستەی گشتی گەشت و گوزار.

4- خشتەی نمرەکان پڕ دەکرێتەوە لە لایەن دەستەی گشتی گەشت و گوزار.

5- سالاّنە خەلاّتی جۆری (جائزة الجودة) دەبەخشرێتە بنکە گەشتیاریەکان وە بەخشینی خەلاّتەکان لە رێکەوتی (27)ی ئەیلول دەبێت لە هەموو ساڵێك کە دەکاتە رۆژی جیهانی گەشت و گوزار.

6- لە کاتی بوونی هەر پرسیار دەربارەی خەلاّتی جۆری پەیوەندی بەم ئیمێلە بکەن info@bot.gov.krd

7- بۆ وەرگرتنی زۆرترین زانیاری لە بارەی بنکە و شوێنە گەشتیاریەکان سەردانی ئەم ماڵپەرە ئەلیکترۆنیە بکەن www.bot.gov.krd