

# KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

2017 YILI İŞ PLANI (01 Ocak -30 Haziran 2017)

STRATEJİK AMAÇ 1: Kurumsal Kapasitemizi Güçlendirmek

		Performans Göstergesi	Hedef Performans	Gerçekleşme Durumu	Gerçekleşme Oranı	Planlanan Maaliyet	Gerçekleşen Maaliyet ( TL)
HEDEF 1.1	Odamızın beşeri kaynaklarını geliştirerek insan kaynaklarımızın yetkinlik düzeyini artırmak	TOBB Eğitimlerine katılım oranı	80%	100% (7 adet eğitimde katılım sağlanmıştır)	125%	20.000	20.906,61
		Personel başına eğitim süresi	70 Saat	68 Saat (ortalama)	97%	7.000	200,00
		Çalışan memnuniyeti oranı	80%	87,17% (1.dönem)	109%	0	0,00
		Çalışan memnuniyeti ölçüm sayısı	2 kez	1 kez	50%	0	0,00
		Personel performans ölçümleme sayısı	2 kez	1 kez	50%	0	0,00
		Yabancı dil bilen personel sayısı	3 kişi	2 kişi	67%	0	0,00
		HEDEF 1.2	Odamızın teknik altyapısını güçlendirmek	Oda Yönetim Sisteminin kullanım oranı	100%	2016 yılından itibaren odamız pilot oda olarak EBYS sistemi kullanılmaktadır.	100%
Web sitesinden yapılan işlem sayısı	550 adet			web sitesi online aidat ödeyen ve belge alan sayısı-560	100%	20.000	7.929,60
Mobil platformlardan yapılan işlem sayısı	1000 adet			954	95%	3.000	10.000,00
HEDEF 1.4	Odamızın organizasyon yapısını güçlendirmek	ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesine sahip olmak	Belge geçerliliğinin sürdürülmesi	Evet	100%	15.000	0,00
		ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	Belge geçerliliğinin sürdürülmesi	Evet (ISO 10002:2014 veriyonu)	100%	10.000	0,00
		Yıl içinde yapılan sürekli iyileştirmelerden hayata geçirilen iyi uygulama sayısı	3 adet	2017 yılına ait 12 adet	400%	0	0,00
		Yapılan müşteri şikayetlerini zamanında tamamlama oranı	100%	100%	100%	0	0,00
		Müşteri şikayetlerinde çözüm oranı	100%	100%	100%	0	0,00
		TOBB Akreditasyon Sistemi	Akredite Oda belgemiz A seviyesinin yükseltilmesi	B (2017 denetimi henüz gerçekleşmedi)	0%	0	0,00

STRATEJİK AMAÇ 2:		Üyelerimize sunulan hizmetlerde sürekli iyileştirmeler yaparak hizmet kalitemizi artırmak					
		Performans Göstergesi	Hedef Performans	Gerçekleşme Durumu	Gerçekleşme Oranı	Planlanan Maaliyet	Gerçekleşen Maaliyet ( TL)
HEDEF 2.1	Üyelerimizin kurumsallaşmalarına yönelik faaliyetlerin desteklenmesi ve özendirilmesi	Tescilli Marka Sayısı	%10 artış	2017 Verileri açıklanmamıştır.	0%	0	0,00
		Düzenlenen eğitim sayısı	30	5	17%	0	0,00
		Eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesi	Eylül	Şubat	100%	0	0,00
HEDEF 2.2	Üyelerimizin faaliyet alanlarına ilişkin kapasitelerinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılması	Hazırlanan dış ticaret rapor sayısı	2 adet	2	100%	0	0,00
		Temel sosyo ekonomik göstergelere ilişkin rapor sayısı	2 adet	1	50%	0	0,00
		Üyelerin ihtiyaç duyacağı alanlara ilişkin hazırlanan rapor sayısı	5 adet	0	0%	0	0,00
		Hibe ve teşvikleri konu alan ve üyelere iletilen bülten sayısı	10 adet	5 adet	50%	0	0,00
		Hazırlanan yatırım fizibilite rapor sayısı	2 adet	0	0%	5.000	0,00
		Üyeler ile paylaşılan başarı hikayesi sayısı	8 adet	2 adet	25%	0	0,00
		Yapılan üye ziyareti sayısı	50	96	192%	15.000	0,00
HEDEF 2.3	Üyelerimizin Odamıza olan farkındalığının artırılması	Üye dışı kurum ve kuruluşlara yapılan ziyaret sayısı	55	8	15%	0	0,00
		E-bülten oda ile ilgili yapılan haber sayısı	45	63	140%	0	0,00
		Odamız tarafından üyeler bazında gerçekleştirilen etkinlik sayısı	50	130	54%	0	0,00
		İletilen e-posta sayısı	60 adet	113	188%	20.000	4.500,30
HEDEF 2.4	Üyelerimiz ile etkin iletişim ağlarının kurulması	İletilen SMS sayısı	600 adet	390			
		Üyelere Gönderilen E-bülten sayısı	12 adet	6	50,00%	0	0,00
		Web sitesinden yayınlanan haber/duyuru sayısı	250 adet	102	40,80%	0	0,00
		Yapılan sosyal ağ paylaşım sayısı	250 adet	125	50%	0	0,00
		Şikayetleri cevaplama oranı	100%	100%	100%	0	0,00
		Önerileri cevaplama oranı	100%	100%	100%	0	0,00
		5 adet (KUTSO hizmet memnuniyet anketi, Üye ihracat anketi, iletişim tercihi anketi, Yönetici eğitimi talep anketi, Eğitim talep anketi)				10.000	
HEDEF 2.5	Üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin analiz edilerek gerekli çalışmaların yapılması	Gerçekleştirilen anket sayısı	4 adet		125%		699,00
		Üye memnuniyet oranı	90%	85,00%	94,44%		
		Bilgi edinme taleplerini karşılama oranı	100%	100%	100%	35.000	0,00

STRATEJİK AMAÇ 3: İlin gelişimine katkı sağlamak							
		Performans Göstergesi	Hedef Performans	Gerçekleşme Durumu	Gerçekleşme Oranı	Planlanan Maaliyet	Gerçekleşen Maaliyet ( TL)
HEDEF 3.1	İlimizde girişimcilik kültürünün geliştirilmesi ve girişimcilere katkı sağlamak	Eğitimler sonucunda işletme kuran girişimci sayısı	175	150	86%	0	0,00
HEDEF 3.2	İlin tanıtımının desteklenmesi ve ekonomik gelişimine katkı sağlanması	Tanıtımı yapılan marka sayısı	5 adet	3 adet	60%	0	0,00
		Tanıtım amaçlı yapılan etkinlik sayısı	10	4	40%	0	0,00
		Katılım sağlanan fuar organizasyonu sayısı	5	3 adet (Kütahya Tarım, Yapı, TOBB KGK Ege Bölge	60%	40.000	4.350,00
		Bina tamamlanma durumu	25%	25%	100%	0	0,00
		Yapılan eğitim yardımı sayısı	2	0	0%	120.000	0,00
HEDEF 3.3	Bölgesel sosyal sorumluluk projelerinin gerçekleşmesi için destek sağlamak	Yapılan gıda yardımı sayısı	1	0	100%	5.000	0,00
		Geliştirilen sosyal sorumluluk projesi sayısı	10 adet	4 adet	40%	200.000	12.930,24
		Meslek komitelerimizden Yönetim Kurulumuza intikal eden konuların değerlendirilme oranı	100%	100%	100%	25.000	3.200,00
HEDEF 3.4	Bölge ve sektörler menfaatine olan lobi ve temsil faaliyetlerini yürütmek	Paydaşlar ile işbirliği yapılan ve/veya destek verilen etkinlik vb. sayısı	3.200,00	3.200,00	3.200,00	3.200,00	3.200,00

550.000

67.915,75

HAZIRLAYAN  
ÜMRAN KERTİŞ  
GENEL SEKRETER YARDIMCISI

ONAYLAYAN  
SALİH NAFİ ALIÇ  
GENEL SEKRETER