



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

BEYAZ KİTAP



Kalitasyon®
Uygulama Kılavuzu

2016

KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

BEYAZ KİTAP

Bu eserin tüm telif hakları Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası'na aittir.

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası'nın ismi kaydedilmek koşulu ile yayından alıntı yapmak mümkündür. Ancak Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası'nın yazılı izni olmaksızın yayının tamamı veya bir bölümü kopyalanamaz, çoğaltılamaz, ticari amaçlarla kullanılamaz.

1. BASKI
Şubat 2016, KÜTAHYA

KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

75. Yıl Mahallesi Bekir Sıtkı Paşa Caddesi
No:37 Merkez/Kütahya

Telefon: 0274 228 32 32 – 0274 228 00 28

Faks : 0274 228 04 40

E-Posta: kutso@kutso.org.tr

Web: www.kutso.org.tr

Twitter: [kutahyatso](https://twitter.com/kutahyatso)

Facebook: [kutahyaTSO](https://www.facebook.com/kutahyaTSO)

Hazırlayan:

Mehmet Eşsiz (KUTSO Kalitasyon Danışmanı)

Katkı Sağlayanlar:

Ali Kongu (Yönetim Kurulu Muhasip Üye)

Salih Nafi Alıç (Genel Sekreter)

Doç. Dr. Fatih Çelebioğlu (TOBB Kütahya Oda ve Borsaları Akademik Danışmanı)

Ümran Kertiş (Genel Sekreter Yardımcısı)

Melike Köse (Kalitasyon Sorumlusu)

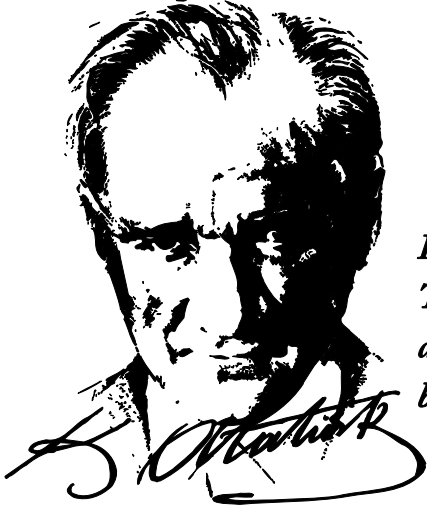
Tasarım:

Taps Ajans

Cilt-Baskı:

Ekspres Matbaası

500 Adet basılmıştır.



*Ekonomik kalkınma,
Türkiye'nin hür, müstakil, daima daha kuvvetli,
daima daha refahlı Türkiye idealinin
belkemiğidir.*

SUNUŞ



Nafi GÜRAL
Yönetim Kurulu Başkanı

Başkanın Mesajı

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası (KUTSO) yöneticileri olarak, odamızın kurumsal yapıya kavuşturulması gerektiğini, kurumsallaşma çalışmalarımızın, sadece odamız için değil, aynı zamanda üyelerimizin kendi işletmeleri için yapacakları kurumsal çalışmalara da referans olması yönünde, faydalı ve değerli olduğunu gördük.

Kurumsallaşma sözcüğünün anlamına baktığımızda; bir organizasyonel yapının, kişilere bağımlı olmadan faaliyetlerini sürdürebilmesini ve geliştirebilmesini sağlayacak bir yapıya kavuşturulması için gerçekleştirilen operasyonlar bütünü olduğunu görüyoruz.

Bu tanım kapsamında, odamızda ısrarla uygulanmasına özen göstererek gerçekleştirdiğimiz “kurumsal oda” olma çalışmalarımızda da, başkana ve önemli rolleri olan profesyonellerimize bağımlı olmadan, odamız faaliyetlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi ve geliştirebilmesi amaçlanmıştır.

Kurumsallaşma sürecinin işletilmesi için yapılması gereken temel işlem ve süreçlerin yönetilmesi anlamında yapılan çalışmalarımızdan çıkan sonuçlara göz attığımızda;

- İş ve görev tanımlarının açık ve net şekilde belirlenmesinin gerekli olduğu,
- Odamızda yapılması gerekli iş ve işlemlerin tarif edilmesinin, kuralların ve yönergelerin belirlenmesinin gerektiğini,
- Odamızın kendisine özgü temel ilkelerinin saptanmasının önemli olduğunu,
- Odamızdaki yetki ve sorumlulukların, en üst seviyede hizmet sunacak şekilde belirlenmesinin değerli olduğunu,
- Hizmeti hızlı ve kaliteli şekilde sunabilmek için hangi inisiyatiflerin kullanılabileceği ve müzakere edilmesi gereken faktörlerin belirlenmesi gerektiğini,
- En önemlisi de erk’in paylaşılmasının ne kadar önemli olduğunu, gözlemlene fırsatını yakalamış olduk.

Çevremize baktığımızda, bazı iş insanlarının, gerek kendi yarattıkları, gerekse kendilerine emanet edilen gücü bizzat kullanmak istediklerini, yetki ve sorumluluk dağıtmakta cimri davrandıklarını ve “ben bilirim, ben yaparım” düşüncesinden kurtulamadıklarını görürüz. Bu gibi iş insanlarının veya yöneticilerin, kendilerine ve sorumlu oldukları organizasyonlarına katabilecekleri en değerli hizmetlerden birinin, kurumsallaşma olduğunu görmesi bakımından da “Beyaz Kitap” adını verdiğimiz bu çalışmanın faydalı olmasını dilerim.

BAŞLARKEN



Mehmet EŞSİZ
Kalitasyon Danışmanı

Kalite, standartlara uygunluk olarak tanımlanmaktadır. Her seferinde aynı standartta hizmet verebilmektir. KUTSO olarak, üyelerimize ve paydaşlarımıza vermiş olduğumuz hizmetlerde, kaliteyi ön planda tutarak, en üst seviyede hizmet vermeyi arzulamakta ve bunun için çaba göstermekteyiz. 2001 yılından bugüne kadar ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarını, odamızda başarı ile uygulayarak, kalitemize her gün yeni bir şeyler ekleyerek, sürekli öğrenme içerisinde kalite yolculuğumuza devam etmekteyiz.

Akreditasyon ise vermiş olduğumuz hizmetlerin kalite düzeyinin Avrupa Oda/Borsaları ölçeğindeki uygunluğudur. KUTSO olarak, Avrupa Oda/Borsalarındaki iyi uygulamaları bünyesine alarak köklü tecrübesi, kurumsal yetkinliği ve yerel sahiplenmesiyle birleştirerek, beş yıldızlı hizmet sunma yolunda ilerlemekteyiz. KUTSO, sürekli öğrenen bir organizasyon olarak, kalite yolculuğuna dünyadaki modern yönetim sistemlerini uygulayarak, paydaşlarına ve üyelerine en iyi hizmeti sunmayı amaçlamaktadır.

KUTSO olarak, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile TOBB Akreditasyon sistemlerini “Kalite” ve “Akreditasyon” kavramlarını tek noktada birleştirdik. KALİTASYON® adını verdiğimiz, öğrenmeye ve gelişmeye açık, kalite modelini bu kitapta inceleme fırsatı bulacaksınız.

KUTSO özelinde, hizmetlerin ve çalışma prensiplerinin standart hale getirilmesi ve bu standartların, Avrupa oda ve borsalarındaki kalite düzeyinde nasıl uygulanabileceği, elinizdeki bu kitapta özetlenmiştir. Kalite ve Akreditasyon kavramlarına yeni bir bakış açısı getirmesi açısından, elinizdeki kitap kalite yolculuğunda yeni bir başlangıçtır. Bu nedenle, yeni bir başlangıç olması adına, kitabımızın adı BEYAZ KİTAP olarak belirlenmiştir.

BEYAZ KİTAP, dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, yetki ve sorumluluklar tanımlanmış, ikinci bölümde olması gereken süreçler ve bu süreçlerin nasıl yönetileceği özetlenmiştir. Üçüncü bölümde, prosedürler ve bu prosedürlerin nasıl uygulanacağı üzerinde durulmuştur. Dördüncü ve son bölümde, kalitenin ve etkinlik düzeyinin artırılmasına yönelik toplantıların neler olabileceği ve bu toplantıların yürütülmesine ilişkin özet bilgiler verilmiştir.

KUTSO olarak sürekli öğrenmeye ve öğrendiklerini paylaşarak üyelerine ve paydaşlarına katkı sağlamayı, kalite felsefesi olarak benimsiyoruz. Bu kitaptaki bilgilerin, üyelerimize, paydaşlarımıza, kurum ve kuruluşlara ve ilgilienlere yararlı olmasını dileriz.

NEDEN BEYAZ KİTAP?

Oda ve Borsalar başta olmak üzere, birçok kurum ve kuruluş kurumsallaşma konusunda çalışmalar yürütmektedir.

Etkin bir kurumsallaşma olabilmesi için “Kurum Kültürünün” kurumda yerleşmesi gerekmektedir. Kurumun yöneticilerinden, çalışanlarına her basamak ve seviyede, aynı kurum kültürünün varlığı, kurumsallaşmaya olanak sağlayacaktır. Kurumda paylaşılan temel değerler, tüm çalışanlar tarafından paylaşılan alışkanlıklar, tutum ve davranış kalıpları kurum kültürünü oluşturur. Bu kitap, tüm yöneticiler ve çalışanlar nezdinde kurum kültürü oluşturmaya yönelik bir kılavuzdur. KUTSO için hazırlanmış olan, ancak, üyelerimize ait tüm işletmelerde, işletmelerin ihtiyaçlarına göre modifiye edilerek uygulanabilecek rehber özelliği taşımasına özen gösterilmiştir.

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) tarafından, 2005 yılından itibaren oda ve borsaların kurumsallaşmasına yönelik birçok uygulama yürürlüğe alınmıştır. Özellikle TOBB’a bağlı oda ve borsalarda. Kurum kültürü ve kalite bilincinin yerleştirilmesi, Oda/Borsa Sistemimizin iş dünyası nezdinde saygınlığının ve hizmet türlerinin artırılması, hizmet kalitelerinin iyileştirilmesi gibi amaçlar doğrultusunda Akreditasyon Sistemi uygulanmaya başlanmıştır.

Odamız, TOBB Akreditasyon Standardını referans alarak oluşturduğu Beyaz Kitap ile;

- 1) Odamızın kurumsal yapısını güçlendirmeyi,
- 2) Kalite bilincini yaygınlaştırmayı,
- 3) Benzer oda ve borsalara model olmayı,
- 4) Kurumsallaşma çalışmalarına kılavuz olmayı,
- 5) Kurumsal hafızanın oluşturulmasını, hedeflemektedir.

Beyaz kitap, kurumsallaşma çalışmalarında kılavuz niteliğindedir. Oda ve Borsaların kurumsallaşma çalışmalarında, Akreditasyon Sisteminin sağladığı katkıları ve Akreditasyon Sistemi gereklerinin ne şekilde uygulanabileceğine rehberlik etmektedir.

- Beyaz Kitap, Odamızdaki faaliyetlerin, süreçlerin, hizmetlerin yerine getirilmesinde, Akreditasyon ve Kalite Yönetim Sistemlerini referans alarak standartlar oluşturmayı amaçlamaktadır. Böylece, sunulan hizmetlerde standartlar oluşturulmuş ve hizmet alan her bir üyenin, aynı kalitede hizmet alması güvence altına alınmaya çalışılmıştır.

- Beyaz Kitap, Meclisten Yönetim Kuruluna, Meslek Komitesinden, Komisyonlara, çalışanlardan, yöneticilere, her seviye ve fonksiyonda odamızda görev alanlar için yasal mevzuat şartları referans alınarak görev tanımlarını oluşturmayı amaçlamaktadır. Böylece, organizasyon yapısında herkes için ödev ve sorumluluklar belirlenmeye çalışılmıştır.

- Beyaz Kitap, rutin oda faaliyetleri dışında, Stratejik Planlama, Lobi Faaliyetleri, Etkinlik, Eğitim, Performans Yönetimi, İş Planlaması, Sürekli İyileştirme, Bilgi ve Danışmanlık Sağlama vb. konularda süreçlerin tanımlanmasını amaçlamaktadır. Oda ve Borsalar, görev alanları içerisinde rutin faaliyetleri dışında il ve ilçelerde, yukarıda sıraladığımız konularda önemli aktörlerdir. Bu nedenle, Beyaz Kitap, bu süreçlerin etkin bir şekilde yönetilmesine rehber olmayı hedeflemektedir.

- Beyaz Kitap, ISO 9001 standardını referans alarak, odamızda etkin bir iç kontrol mekanizmasının yerleşmesine katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda Beyaz Kitap, Kalite Yönetim Sistemi Prosedürlerinin odamızda yaygınlaştırılmasına rehberlik etmektedir.

- Beyaz Kitap, yapılan tüm çalışmaların kayıt altına alınmasını, geçmişe dönük tüm bilgilerin arşivlenmesini amaçlamaktadır. Böylece, sürekli iyileştirme fırsatları yakalanabilecektir.

- Beyaz kitap, izleme, ölçme ve analiz faaliyetlerini tanımlamış ve her alandaki faaliyetlerin analiz edilerek daha iyi nasıl yapılabileceğini bulma arayışına katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Böylece sürekli öğrenme ve sürekli gelişmeyi sağlamayı hedeflemektedir.

İÇİNDEKİLER

ODAMIZIN TARİHÇESİ	8
BÖLÜM 1 – GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR	10-32
1.1. Meslek Komitelerinin Görevleri	12-14
1.1.1. Meslek Komitelerinin Teşkili	
1.1.2. Meslek Komitelerinin Görevleri	
1.1.3. Meslek Komitesi Başkanının Görevleri	
1.1.4. Başkan Yardımcıları	
1.1.5. Meslek Komitesi Toplantıları	
1.1.6. Meslek Komiteleri Toplantılarına Katılmamanın Sonuçları	
1.1.7. Meslek Komitesi Toplantılarına Çağrı	
1.1.8. Meslek Komitesi Kararları	
1.2. Meclisin Görevleri	14-17
1.2.1. Meclisin Teşkili	
1.2.2. Meclisin Görevleri	
1.2.3. Meclis Başkanının Görevleri	
1.2.4. Başkan Yardımcıları ve Kâtip Üye	
1.2.5. Vekâlet	
1.2.6. Meclis Toplantıları	
1.2.7. Meclis Üyelerini Toplantıya Çağrı	
1.2.8. Meclis Toplantılarına Katılmamanın Sonuçları	
1.2.9. Meclis Gündemi ve Yeri	
1.2.10. Meclisin Çalışma Düzeni	
1.2.11. Meclis Kararları Ve Tutanaklar	
1.3. Yönetim Kurulunun Görevleri	17-20
1.3.1. Yönetim Kurulunun Teşkili	
1.3.2. Yönetim Kurulunun Görevleri	
1.3.3. Yönetim Kurulu Başkanının Görevleri	
1.3.4. Başkan Yardımcıları ve Sayman Üye	
1.3.5. Sayman Üye Görev ve Yetkileri	
1.3.6. Vekâlet	
1.3.7. Yönetim Kurulu Üyelerini Toplantıya Çağrı	
1.3.8. Yönetim Kurulu Toplantıları	
1.3.9. Yönetim Kurulu Gündemi	
1.3.10. Yönetim Kurulunun Çalışma Düzeni	
1.3.11. Yönetim Kurulu Kararları	
1.3.12. Oylama Usulleri	

1.4. Disiplin Kurulunun Görevleri**20-22**

- 1.4.1. Disiplin Kurulunun Teşkilî
- 1.4.2. Disiplin Kurulunun Görevleri
- 1.4.3. Disiplin Kurulu Başkanının Görevleri
- 1.4.4. Disiplin Kurulu Toplantıları
- 1.4.5. Disiplin Kurulu Kararları
- 1.4.6. Disiplin Kurulunun Çalışma Düzen

1.5. Hesapları İnceleme Komisyonu Görevler**22**

- 1.5.1. Hesapları İnceleme Komisyonunun Oluşumu
- 1.5.2. Hesapları İnceleme Komisyonu Görevleri

1.6. Akreditasyon İzleme Komitesi**22-23**

- 1.6.1. Akreditasyon İzleme Komitesi Oluşumu
- 1.6.2. Akreditasyon İzleme Komitesi Görevleri

1.7. Genel Sekreterlik Çalışanlarına İlişkin Görev Yetki ve Sorumluluklar**23-32**

- 1.7.1. Genel Sekreter Görev ve Sorumlulukları
 - 1.7.1.1. Genel Sekretere İlişkin Asgari Nitelikler
 - 1.7.1.2. Genel Sekreter Görev ve Yetkileri
- 1.7.2. Genel Sekreter Yardımcısı Görev ve Sorumlulukları
 - 1.7.2.1. Genel Sekreter Yardımcısına İlişkin Asgari Nitelikler
 - 1.7.2.2. Genel Sekreter Yardımcısı Görev ve Yetkiler
- 1.7.3. Ticaret Sicil Müdürlüğü Çalışanları Görev ve Sorumlulukları
 - 1.7.3.1. Ticaret Sicil Müdürlüğü Çalışanlarına İlişkin Asgari Nitelikler
 - 1.7.3.2. Ticaret Sicil Müdürlüğü Çalışanları Görev ve Sorumluluklar
- 1.7.4. Kalitasyon Personeli Görev ve Sorumlulukları
 - 1.7.4.1. Kalitasyon Personeline İlişkin Asgari Nitelikler
 - 1.7.4.2. Kalitasyon Personeli Görev ve Sorumluluklar
- 1.7.5. Belge Düzenleme, Tasdik ve Kayıt Birimi Personeli Görev ve Sorumlulukları
 - 1.7.5.1. Belge Düzenleme, Tasdik ve Kayıt Birimi Personeline İlişkin Asgari Nitelikler
 - 1.7.5.2. Belge Düzenleme, Tasdik ve Kayıt Birimi Personeli Görev ve Sorumlulukları
- 1.7.6. İdari ve Mali Hizmetler Personeli Görev ve Sorumluluklar
 - 1.7.6.1. İdari ve Mali Hizmetler Personeline İlişkin Asgari Nitelikler
 - 1.7.6.2. İdari ve Mali Hizmetler Personeli Görev ve Sorumlulukları
- 1.7.7. Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Personeli Görev ve Sorumlulukları
 - 1.7.7.1. Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Personeline İlişkin Asgari Nitelikler
 - 1.7.7.2. Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Personeli Görev ve Sorumlulukları

1.8. Yönetim Sistemlerine İlişkin Görev Yetki ve Sorumluluklar**32**

- 1.8.1. Kalite Yönetim Temsilcisi (ISO 9001)
- 1.8.2. Üye Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi (ISO 10002)

BÖLÜM 2 – SÜREÇLER

33-58

2.1. Stratejik Planlama Süreci

34-39

- 2.1.1. Hazırlık Faaliyetleri
- 2.1.2. Mevcut Durum Analizi
- 2.1.3. Geleceğe Bakış
- 2.1.4. İzleme ve Değerlendirme

2.2. Organlar Oryantasyon Süreci

39-40

- 2.2.1. Organlar Oryantasyon Sürecinin Kapsamı
- 2.2.2. Organ Oryantasyon Programının ve Takvimin Hazırlanması
- 2.2.3. Organ Oryantasyon Eğitimleri
- 2.2.4. Organ Oryantasyon Eğitimlerinin Değerlendirilmesi ve Kayıtlar

2.3. Personelin Oryantasyonu Süreci

40-41

- 2.3.1. Hazırlık Çalışmaları
- 2.3.2. Oryantasyon Sırasında İşlenecek Konular
- 2.3.3. Oryantasyon Programın Uygulanması ve Kayıtlar

2.4. Personel Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Süreci

41-42

- 2.4.1. Personel memnuniyet anketinin hazırlanması
- 2.4.2. Personel Memnuniyet Anketinin Uygulama Onayının Alınması
- 2.4.3. Personel Memnuniyet Anketinin Uygulanması
- 2.4.4. Personel Memnuniyet Anketinin Değerlendirilmesi ve Sonuçlarının Duyurulması

2.5. Üye Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Süreci

42-43

- 2.5.1. Üye Memnuniyet Anketinin Hazırlanması
- 2.5.2. Üye Memnuniyeti Anketinin Uygulanması
- 2.5.3. Üye Memnuniyet Anketlerinin Değerlendirilmesi

2.6. Üye Şikâyetleri Süreci

43-44

- 2.6.1. Üye Şikâyetlerinin Alınması
- 2.6.2. Şikâyetin Kayıt Edilmesi
- 2.6.3. İlk Değerlendirme
- 2.6.4. Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi
- 2.6.5. Şikâyetin Araştırılması
- 2.6.6. Şikâyete Çözüm Geliştirilmesi
- 2.6.7. Şikâyet İçin Çözüm Önerilerin Müşteriye Bildirilmesi
- 2.6.8. Düzeltme Yapılması Ve Düzeltmenin Doğrulanması
- 2.6.9. Şikâyetin Kapatılması

2.7. Performans Değerlendirmeye İlişkin Süreçler

44-49

- 2.7.1. Performans Değerlendirmenin Amacı
- 2.7.2. Performans Değerlendirmeye İlişkin Tanımlar
- 2.7.3. Performans Değerlendirmesi Uygulanacak Personeller
- 2.7.4. Performans Değerlendirmesi Uygulanmayacak Durumlar
- 2.7.5. Performans Değerlendirme Yöntemi
- 2.7.6. Performans Değerlendirmesi Yapacaklar
- 2.7.7. Performans Değerlendirme Kriterlerinin Belirlenmesi
- 2.7.8. Performans Değerlendirme Genel Puanının Hesaplanması
- 2.7.9. Performans Değerleme Sonuçlarının Kullanım Alanları
- 2.7.10. Performans Değerlendirme Ekibi
- 2.7.11. Performans Değerlendirme Eğitimleri
- 2.7.12. Performans Değerlendirme Gözden Geçirme Çalışmaları
- 2.7.13. Performans Raporları
- 2.7.14. Değerlendirme Hataları ve İtirazlar
- 2.7.15. Performans Görüşmesi
- 2.7.16. Performans Değerlendirme Sistemde Değişiklik Yapılması

2.8. Lobi Faaliyetlerine İlişkin Süreçler

49-50

- 2.8.1. Tanımlar
- 2.8.2. Lobi Faaliyetlerine Yönelik Stratejilerin Belirlenmesi
- 2.8.3. Lobi Faaliyetlerinin Yürütülmesi
- 2.8.4. Lobi Faaliyetlerinin Kayıt Altına Alınması ve Raporlanması

2.9. Etkinlik Faaliyetlerine İlişkin Süreçler

50

- 2.9.1. Etkinliklerin Planlanması
- 2.9.2. Etkinliklerin Kayıt Altına Alınması
- 2.9.3. Etkinliklerin Değerlendirilmesi

2.10. Sürekli İyileştirme Süreci

50-51

- 2.10.1. Sürekli İyileştirme Talepleri
- 2.10.2. Sürekli İyileştirme Faaliyetlerinin Yürütülmesi
- 2.10.3. Sürekli İyileştirme Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi

2.11. Bilgi, Danışmanlık ve Destek Süreçleri

51-52

- 2.11.1. Bilgi ve Danışmanlık Talebi
- 2.11.2. Bilgi ve Danışmanlık Taleplerine Cevap Verilmesi
- 2.11.3. Bilgi ve Danışmanlık Hizmetlerinin Kayıt Altına Alınması

2.12. Satın Alma Süreci**52-53**

- 2.12.1. Satın Alma Talebi
- 2.12.2. Satın Alma Yönteminin Tespiti
- 2.12.3. Personel/Komisyon Görevlendirilmesi
- 2.12.4. Tekliflerin Alınması
- 2.12.5. Tekliflerin Değerlendirilmesi
- 2.12.6. Satın Alma Kararının Tedarikçiye Bildirilmesi
- 2.12.7. Mal/Hizmet Kabul ve Kontrol

2.13. Tercüme Hizmetleri Süreci**53-54**

- 2.13.1. Tercüme Hizmetleri Talebi
- 2.13.2. Tercüme Hizmeti Verilmesi İçin Aranan Şartlar
- 2.13.3. Tercüme Hizmetinin Gerçekleştirilmesi
- 2.13.4. Tercüme Hizmetlerinin Takibi ve Kayıt Altına Alınması

2.14. Üye Eğitimleri Süreci**54-56**

- 2.14.1. Üye Eğitim İhtiyaçlarının Tespit Edilmesi
- 2.14.2. Üye Eğitim Taleplerinin Değerlendirilmesi
- 2.14.3. Üye Eğitim Programının Hazırlanması
- 2.14.4. Üye Eğitim Takvimin Oluşturulması ve Yayınlanması
- 2.14.5. Üye Eğitimleri için Ön kayıt Toplanması
- 2.14.6. Üye Eğitimleri için Hazırlık Faaliyetleri
- 2.14.7. Üye Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi
- 2.14.8. Üye Eğitimlerinin Değerlendirilmesi
- 2.14.9. Üye Eğitim Sonuç Raporunun Hazırlanması

2.15. Personel Eğitim Süreci**56-57**

- 2.15.1. Personel Eğitim İhtiyacının Tespiti
- 2.15.2. Personel Eğitim Programının ve Takviminin Hazırlanması
- 2.15.3. Personel Eğitimleri Hazırlık ve Uygulamaları
- 2.15.4. Personel Eğitim Sonuçlarının Değerlendirilmesi
- 2.15.5. Personel Eğitimleri ile İlgili Diğer Hususlar

2.16. İşe Alma Süreci**58**

- 2.16.1. Personel İhtiyacının Belirlenmesi
- 2.16.2. Başvuru Aşaması ve Ön Değerlendirme
- 2.16.3. Mülakat ve Seçim
- 2.16.4. Alım İşlemlerinin Başlatılması

3. BÖLÜM – PROSEDÜRLER

59-68

3.1. Dokümantasyon ve Kayıt Prosedürleri

60-62

- 3.1.1. Dokümanlardaki Temel Yeterlilikler
- 3.1.2. Dokümanların Hazırlanması ve Onaylanması
- 3.1.3. Dokümanların Gözden Geçirilmesi ve Revizyonları
- 3.1.4. Dokümanların Dağıtımı ve Erişim
- 3.1.5. Dokümanların Kodlanması
- 3.1.6. Dokümanların İptal Edilmesi
- 3.1.7. Dış Kaynaklı Dokümanlar

3.2. Uygun Olmayan Hizmetler İçin Prosedürler

62-63

- 3.2.1. Uygun Olmayan Hizmetin Belirlenmesi
- 3.2.2. Uygun Olmayan Hizmetin Değerlendirilmesi

3.3. İç Tetkik Prosedürü

63-64

- 3.3.1. İç Tetkik Planlaması
- 3.3.2. Tetkike Hazırlık
- 3.3.3. İç Tetkikin Gerçekleştirilmesi
- 3.3.4. Tetkik Sonuçları
- 3.3.5. Düzeltici Faaliyet Takibi

3.4. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler İçin Prosedürler

64

- 3.4.1. Düzeltici Faaliyet
- 3.4.2. Düzeltici Faaliyetlerin Açılması
- 3.4.3. Düzeltici Faaliyetlerin Takibi
- 3.4.4. Düzeltici Faaliyetlerin İzlenmesi

3.5. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

64-65

- 3.5.1. Genel Bilgiler
- 3.5.2. Toplantı Gündemi
- 3.5.3. Toplantı Kararları

3.6. Mali Risk Analizi Prosedürü

65-66

- 3.6.1. Genel Bilgiler
- 3.6.2. Mali Riskler
- 3.6.3. Riskin Derecelendirilmesi
- 3.6.4. Olasılıklar
- 3.6.5. Etki Dereceleri

3.7. Bilgi Güvenliği Risk Analiz Prosedürü

67-68

- 3.7.1. Riskin Derecelendirilmesi
- 3.7.2. Risk Olasılıkları
- 3.7.3. Risk Etki Dereceleri
- 3.7.4. Yedekleme
- 3.7.5. Bakım ve Onarımlar

4. BÖLÜM – TOPLANTILAR

69-73

4.1. Personel Toplantıları

70

- 4.1.1. Personel Toplantıları için Hazırlık Çalışmaları
- 4.1.2. Personel Toplantılarının Kararları

4.2. Ortak Akıl Toplantıları

70-71

- 4.2.1. Ortak Akıl Toplantıları Hazırlık Çalışmaları
- 4.2.2. Ortak Akıl Toplantılarının Kararları ve takibi

4.3. Paydaş Toplantıları

71-72

- 4.3.1. Paydaş Türleri
- 4.3.2. Paydaşların Tespiti
- 4.3.3. Paydaş Toplantıları
- 4.3.4. Toplantı Sonuçları ve Kayıtlar

4.4. Kalite Kontrol İzleme Toplantıları

72-73

- 4.4.1. Kalite Kontrol İzleme Toplantıları Hazırlık Faaliyetleri
- 4.4.2. Kalite Kontrol Toplantılarına Katılacaklar
- 4.4.3. Kalite Kontrol Toplantısı Kararları ve Kayıtlar

ODAMIZIN TARİHÇESİ

- 1926** Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası (KUTSO), 1926 yılında kuruldu.
- 1964** Kütahya Organize Sanayi Bölgesi'nin kurulması için ilk çalışmalar KUTSO bünyesinde yapıldı.
- 1966** Kütahya'nın zengin kömür potansiyelinin değerlendirilmesi amacıyla Seyitömer Termik Santrali'nin kurulmasında aktif rol oynayan KUTSO, 1971 yılında Kütahya/Gediz'de yaşanan deprem felaketinin ardından ilçeye, 200 öğrenci kapasiteli yurt yaptırdı.
- 1977** Kütahya'nın dış pazarlara açılması ve dış finansmanın ilimize gelmesi amacıyla 21 kişilik bir heyet ile Avrupa turu yapıldı, aynı süreçte Kütahya ilindeki çini imalatçılarının bir araya gelerek kurduğu Çinikoop hayata geçirildi.
- 1982** Kütahya Devlet Hastanesi'ne tam teşekküllü 32 oda ve yoğun bakım ünitesi kazandırıldı.
- 1997** Kütahya Ticaret Borsası'nın kurulması için adımlar atıldı.
- 1998** Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği finansmanı ile Kütahya İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne Atatürk Anadolu Endüstri Meslek Lisesi ve Teknik Lisesi kazandırıldı.
- 1999** KUTSO finansmanı ile kurulan Kütahya Gümrük Müdürlüğü binası, müdürlüğün hizmeti sona ermesi ile birlikte Kütahya Valiliği'nin hizmetine sunuldu. KUTSO web sitesi hizmete açıldı, ayrıca, üyelerin ürünlerini sergileyebilmeleri amacıyla Sergi Binası kuruldu.
- 2000** Ülkemizdeki tüm şehitlerin anısına, Şehitler Anıtı ve Parkı açıldı.
- 2001** KUTSO tarafından restore edilen tarihi Kütahya Konağı, halen yöresel lezzetlerin sunulduğu bir restoran olarak hizmet vermektedir. 2001 yılında başlayan kalite yolculuğu, TSE ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi ile devam etmektedir.
- 2003** Ortaklık kültürünün iyi bir örneği olan ve bugün Kü-Blok markası ile Türkiye'de ilk ve özel üretim yapan, Kütahya Çimento Sanayi ve Ticaret A.Ş. kuruldu.
- 2006** Kütahya II. Organize Sanayi Bölgesi'nin kurulması için öncülük edildi.
- 2008** Akredite Oda Belgesi'ni alan KUTSO, aynı yıl KUTSO Marka Tescil Belgesi'ni aldı. 2008 yılında, yeni binasında hizmete başladı.

**2009**

Dumlupınar Üniversitesi ile işbirliği yapılarak, Tasarım Teknokent A.Ş. ile ortak olundu. Odamızın kısa adı olan KUTSO unvanı, marka tescili belgesiyle tescillendi.

2011

Üyelerin de finansal katkı sağladığı KUTSO Anaokulu Kütahya'ya kazandırıldı. Üyelerin çalışmalarına kolaylık sağlaması amacıyla, KOSGEB Kütahya Hizmet Merkezi Müdürlüğü'ne hizmet binasında yer tahsis yapıldı. Yine 2011 yılında, Büyük Anadolu Lojistik Organizasyonlar (BALO) A.Ş.'ye, Afyonkarahisar ABİGEM A.Ş.'ye ortak olundu.

2013

KUTSO'nun 14 meslek komitesine ve girişimci kurullarına hizmet binası içerisinde ayrı çalışma odaları tahsis edildi. KUTSEV (Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası Eğitim Vakfı) kuruldu. KUTSO Ehrami Karaçam Hatıra Ormanı oluşturuldu. KUTSO Endüstri Meslek Lisesi inşa edildi. Zafer Bölgesel Havalimanında, KUTSO tarafından TOBB çatısı altındaki tüm oda ve borsa mensuplarının yararlanacağı CIP salonu tahsis edildi.

2014

KUTSO, TSE-ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Belgesini aldı.

2015

KUTSO, Kalitasyon marka tescil belgesini aldı.

- Odamızın 14 meslek komitesi, 34 meclis üyesi, 9 yönetim kurulu üyesi bulunmaktadır.
- KUTSO, Bursa Ticaret ve Sanayi Odası, Çeçenistan Ticaret ve Sanayi Odası ile kardeş oda protokolüne sahiptir.
- KUTSO, 4 farklı yayını eğitim ve kültür hizmeti olarak kazandırmıştır.
 1. Rengârenk Kütahya - Ahmet Yakupoğlu
 2. Türkçe'nin Sırları - Nihad Sami Banarlı
 3. Kütahya Sanatçıları - Uğur Türkmen - Kadir Güler
 4. Ergun Çelebi ve Kütahya Mevleviliği - Bilal Kemikli - Asiye Tıgılı



1

GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

BÖLÜM 1: GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

1.1. Meslek Komitelerinin Görevleri

1.1.1. Meslek Komitelerinin Teşkili

Odamız Meslek Komiteleri 5174 sayılı Kanununun 14. maddesinde de belirtildiği üzere 4 yıl için seçilen 5 veya 7 kişiden (üye sayısının 10.000'in altında olması durumunda) oluşur. 100 kişiye kadar olan meslek komitelerinde 5, 101 ve üzeri üyeden oluşan meslek komitelerinde 7 kişiden oluşmaktadır.

Odalarda Mesleklerin Gruplandırılması Hakkında Yönetmeliğin 7. maddesi gereğince, meslek grupları, ticari ve sınai ihtiyaçların veya grup üyelerinin sayısındaki azalmalar yada azaltmalar yada artmaların gerekli kılması üzerine rehberine uygun olarak birleştirilebilir, ayrılabilir veya yeni meslek grupları aynı yönetmeliğin 2. fıkrası hükümleri dikkate alınarak kurulabilir.

Her meslek komitesine bir başkan seçilir.

1.1.2. Meslek Komitelerinin Görevleri

Meslek Komitelerinin görevleri 5174 sayılı Kanunun 15. maddesinde yazılı olup Odamız Meslek Komiteleri bu görevlerin haricinde;

a) Yönetim Kurulu Başkanlığı veya Genel Sekreterlik tarafından kendilerine gönderilen faturaların rayice uygunluğunun Oda Muamelat Yönetmeliği'nin 38. maddesine göre incelenip onaylanıp onaylanmaması hususunu görüşüp rapora bağlamak ve Yönetim Kurulu Başkanlığı veya Genel Sekreterlik tarafından kendilerine gönderilen rayiç fiyat istenilen mal ve hizmetler hakkında Oda Muamelat Yönetmeliği'nin 36. maddesine göre araştırma yapmak,

b) Yönetim Kurulunun veya Meclis Başkanlığının talep etmesi halinde Meslek Komitelerindeki üyelerin faal olup olmadıkları konularında inceleme yapıp genel sekreterliğe görüş bildirmekle görevlidirler.

1.1.3. Meslek Komitesi Başkanının Görevleri

Meslek Komitesi Başkanın görevi ayda bir kez toplantı yapılmasını sağlamak ve bu toplantıya başkanlık etmektir. Başkan toplantıdan en az 24 saat önce Oda Genel Sekreteri kanalıyla gündemin belirlenmesini sağlayıp komite toplantı gündemini hazırlar, komite üyelerini toplantıya çağırır. Komite Başkanı bulunmadığı zamanlarda toplantıya çağrı görevini başkan yardımcısı yapar.

1.1.4. Başkan Yardımcıları

Her meslek komitesi bir başkan yardımcısı seçer. Başkan yardımcısı, başkanın olmadığı toplantılarda başkanın görevlerini yerine getirmekle yükümlüdür.

1.1.5. Meslek Komitesi Toplantıları

Meslek komiteleri ayda bir kez olağan olarak toplanır. Gerekğinde başkanın, yokluğunda yetkilendirdiği yardımcısının çağrısıyla her zaman olağanüstü toplanabilir. Ayrıca, beş kişilik meslek komitesinde en az iki, yedi kişilik meslek komitesinde en az üç üyenin meslek komitesi başkanlığına hitaben yapacağı yazılı talep üzerine meslek komitesi, üç gün içinde başkan, yokluğunda yetkilendirdiği yardımcısı tarafından olağanüstü toplantıya çağrılır.

Meslek komite toplantılarının gündemi, yapılacak hazırlık üzerine, ilgili Meslek Komitesi Başkanı, yokluğunda toplantıya başkanlık edecek yardımcısı tarafından Genel Sekreter kanalıyla gündem belirlenir. Toplantı gündeminin görüşülmesine başlanıncaya kadar, beş kişilik meslek komitesinde en az iki, yedi kişilik meslek komitesinde en az üç üyenin meslek komitesi başkanlığına hitaben yapacağı yazılı talep üzerine toplantıların gündemine yeni maddeler eklenir.

Aylık meslek komite toplantılarının Oda hizmet binasında yapılması esastır.

Oda Muamelat Yönetmeliği gereği organ toplantılarına ilgili organ başkanı başkanlık eder. Başkanın yokluğunda toplantılara, başkanın yetkilendirdiği yardımcısı başkanlık eder.

1.1.6. Meslek Komiteleri Toplantılarına Katılmamanın Sonuçları

5174 sayılı Kanununun 96. maddesinin 6. fıkrası gereği Meslek Komitesi toplantılarına, özürlü veya özürsüz olarak 6 ay içerisinde yapılan toplantıların yarısından bir fazlasına katılmamaları halinde üyelikten çekilmiş sayılırlar. Bu hüküm Yönetim Kurulunca görevlendirilen Meslek Komitesi Üyelerine uygulanmaz, ancak bunun olabilmesi için Yönetim Kurulunca görevlendirme yazısının Meslek Komitesi Başkanlığına sunmak zorundadır.

1.1.7. Meslek Komitesi Toplantılarına Çağrı

Toplantıya çağrı Oda Muamelat Yönetmeliği'nin 18. maddesi hükümleri dikkate alınarak tespit edilir. Meslek Komite olağan toplantıları gün ve saatinin organlar tarafından önceden kararlaştırılması ve bu kararın her üyeye tebliğ edilmiş olması kaydıyla, her toplantı için üyelere ayrı davetiye gönderilmesi şartı aranmaz. Bu takdirde, toplantılara ilişkin gündem, toplantıdan en geç yirmi dört saat önce üyelere ulaştırılmak kaydıyla faks, elektronik ortam veya personel vasıtasıyla gönderilebilir. Olağanüstü toplantılarda bu süre aranmaz.

1.1.8. Meslek Komitesi Kararları

Meslek Komitesi Toplantılarının raportörlüğünü Genel Sekreterin tayin edeceği toplantıya katılan ilgili personel yapar.

Komite kararları el yazısı ile yazılabileceği gibi elektronik ortamda yazılarak Karar Defterine yapıştırılıp oda mührü ile mühürlenmek suretiyle alınabilir.

Meslek Komitelerinde görüşmeye arz olunan konular hakkında Meslek Komitelerinde aşağıdaki şekillerde oy kullanılır. Oylamanın şekline Meslek Komiteleri karar verebilir.

- 1) Açık oy: El kaldırılarak veya ayağa kalkarak verilir,

2) Gizli Oy: Üyelerin isimlerinin yazılmadan kullanılacak oydur.

Meslek Komite Üyeleri doğrudan doğruya kendi müesseselerini veya şahıslarını ilgilendiren konuların görüşüldüğü toplantılarda ancak açıklama yapabilirler. Bu hususlara ilişkin müzakerelerde bulunamazlar ve oylamaya katılamazlar.

Meslek Komite kararları gerekçeli ve anlaşılır şekilde açık olmalıdır.

Meslek Komiteleri Oda Yönetim Kurulunca kabul edilmeyen tekliflerinin bir defa daha incelenmesini Yönetim Kurulundan isteyebilirler.

Meslek Komite toplantılarında alınan kararlara muhalif olan üyeler, muhalefet şerhlerini karar metninin altına gerekçeli olarak yazıp imza edebilirler.

1.2. Meclisin Görevleri

1.2.1. Meclisin Teşkili

Oda meclisi 5174 sayılı Kanunun 16. maddesine göre 4 yıl için seçilen meclis üyelerinden oluşmaktadır. Meclis üyesi sayısı, Meslek Komitelerindeki üye sayısı ile bağlantılı olup üye sayılarındaki değişiklikler nedeniyle çıkardıkları meclis üyesi sayısına göre ve meslek grubu sayısına bağlı olarak seçim döneminde değişebilir.

1.2.2. Meclisin Görevleri

Oda Meclisi 5174 sayılı Kanunun 17. maddesinde belirtilen görevleri yapmakla yükümlüdür.

1.2.3. Meclis Başkanının Görevleri

Meclis Başkanının görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Protokolde odayı temsil etmek.
- b) Oda meclisini sevk ve idare etmek, meclis toplantılarını yönetmek.
- c) Olağan Meclis toplantı gündemini hazırlamak, toplantı günlerini ve saatlerini tespit etmek.
- d) Oda Meclisini toplantıya davet etmek.
- e) Genel Sekreterlikçe hazırlanan Meclis tutanaklarının düzenlenmesini sağlamak.
- f) Görev süresi sona eren meclis üyesinin yerine yedeğini çağırarak.
- g) Meclisçe alınan kararların uygulanmasını sağlayıp daha sonra Meclise bu konuda bilgi vermek.
- h) Meclisçe görüşülecek konulardan ihtisas komisyonlarınca incelenmesi gerekenleri tespit edip komisyonlara havale etmek komisyon görüşüyle birlikte bilahare meclis gündemine almak.
- i) Meclis üyelerinin toplantılara devamını sağlamak.
- j) Meclis üyelerinin toplantılara katılımlarını gösteren hazırun listesini toplantı bitiminde katılıp katılmayanları tespit ederek devam çizelgelerine işlenmesi için Genel Sekretere iletmek.

1.2.4. Başkan Yardımcıları ve Kâtip Üye

Oda Meclisi iki Başkan Yardımcısı ve iki kâtip üye seçer. Katip üyeler, toplantıya katılan üyelere ait



hazirun listesini meclis başkanlığı adına kontrol etmek ve tutulan tutanak ve kararları imzalar.

1.2.5. Vekâlet

Meclis Başkanının bulunmadığı zamanlarda Meclis Başkanlığına, Meclis Başkanının yetkilendireceği Başkan Yardımcılarından biri vekâlet eder.

1.2.6. Meclis Toplantıları

Meclis toplantılarının nasıl yapılacağı 5174 sayılı Kanunun 101. maddesine göre çıkarılan ve 12.09.2005 tarih 25939 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Oda Muamelat Yönetmeliğinin 17. maddesinin 2. fıkrasında açıkça belirtilmiş olup toplantılarda yönetmeliğin bu maddesi uygulanacaktır.

1.2.7. Meclis Üyelerini Toplantıya Çağrı

Toplantıya çağrı Oda Muamelat Yönetmeliğinin 18. maddesi hükümleri dikkate alınarak yapılır. Ancak Meclis olağan toplantılarının gün ve saatinin organlar tarafından önceden kararlaştırılması ve bu kararın her üyeye tebliğ edilmiş olması kaydıyla, her toplantı için üyelere ayrı davetiye gönderilmesi şartı aranmaz. Bu takdirde, toplantılara ilişkin gündem, toplantıdan en geç yirmi dört saat önce üyelere ulaştırılmak kaydıyla faks, e-mail veya personel vasıtasıyla gönderilebilir.

Olağanüstü toplantılarda bu süre aranmaz.

1.2.8. Meclis Toplantılarına Katılmamanın Sonuçları

5174 sayılı Kanunun 96. maddesinin 6. fıkrası gereği meclis toplantılarına, özürlü veya özürsüz olarak 6 ay içerisinde yapılan toplantıların yarısından bir fazlasına katılmamaları halinde üyelikten çekilmiş sayılırlar. Altı aylık süre, organ seçimlerinin kesinleştiği tarihten sonraki herhangi bir altı aylık zaman dilimi göz önünde bulundurularak hesaplanır.

Bu hüküm gerek Oda Meclisince gerekse Yönetim Kurulunca görevlendirilen kişilere uygulanmaz, ancak bunun olabilmesi için Yönetim Kurulunca görevlendirme yazılı veya sözlü olarak meclis başkanlığına sunulmak zorundadır.

1.2.9. Meclis Gündemi ve Yeri

5174 sayılı Kanunun 101. maddesine göre çıkarılan ve 12.09.2005 tarih 25939 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Oda Muamelat Yönetmeliğinin 19. maddesine göre belirlenir.

1.2.10. Meclisin Çalışma Düzeni

a) Meclis toplantıları Odada Meclis Salonunda yapılır ancak zorunlu hallerde hizmet binası dışında toplanabilir.

b) Üyeler Meclis Toplantısı başlamadan önce hazirun cetvelini imzalar ve toplantı bitene kadar toplantı salonunda bulunmak zorundadırlar. Ancak geçerli bir mazereti nedeniyle toplantıdan ayrılmak

zorunda kalmaları halinde Meclis Başkanının iznini almak suretiyle toplantıdan ayrılabilirler.

c) Meclis müzakerelerini Meclis Başkanı veya yetkilendirdiği Başkan Yardımcısı yönetir. Başkanlık kürsüsünde Meclis Başkanıyla beraber, iki Başkan Yardımcısı ve Katip üyeler oturur.

d) Çoğunluk sağlandığında Meclis Başkanı oturumu açar ilk olarak görevleri sebebiyle toplantıya katılmayanların durumu meclisin bilgisine sunulur.

e) Meclis toplantılarında yeterli sayı bulunmadığı takdirde Başkan toplantıyı yeterli sayı bulunacaksa yarım saat sonraya, yeterli sayı yine sağlanamamışsa en az üç gün sonraya bırakır. Ertelenen toplantı aynı gündem ile yapılır. Eklenmesi gereken yeni gündem maddeleri varsa eklenir.

f) Gündem maddeleri, gündemdeki sıraya göre müzakere edilir. Ancak, çoğunluk kararı ile bu sıra değiştirilebilir. Müzakereye gerek olmadığına iç yönetmelik hükümlerine uyularak, gündemdeki sıra değişikliklerine ve oylamanın şekline ait teklifler esas konudan önce görüşülür.

g) Her meclis üyesi, yönetim kuruluna yazılı veya sözlü soru sorabilir. Bu sorular yönetim kurulu sözcüsü tarafından cevaplandırılır yazılı soru ya önceden ya da meclis toplantısı esnasında meclis başkanlığına tevdi olunur. Yazılı soru sahibi sorusuna sözlü veya yazılı olarak cevap verilmesini isteyebilir. Sözlü olarak cevap istemesi halinde cevap yukarıdaki fıkra hükümleri dairesinde verilir. Yazılı olarak cevap istemesi halinde Yönetim Kurulu Meclis Başkanlığı kanalı ile soru sahibine yazı ile cevap verilir. Yazılı soruya cevap istenilmesi halinde Başkan evvela soruyu okur, gerek sözlü, gerek yazılı soruya sözlü olarak cevap istenilmesi halinde üyeler söz isteyebilirler. Son söz soruyu sorana aittir.

h) Hiçbir üye ismini yazdırmadan veya Başkandan izin almadan konuşamaz konuşma kural olarak kürsüden meclise hitaben yapılır. Bununla beraber kısa konuşmalar Başkanın izni ile oturan yerden de yapılabilir. Bu takdirde üye, Başkana hitap eder. Konuşmalar kayıt veya istek sırasına göre yapılır. Üyeler söz sıralarını birbirlerine bırakabilirler. Yönetim kurulu ve ilgili mevzularda meclis tarafından kurulan komisyonların sözcüleri her zaman söz isteyebilirler. Bunlara sıra kaydına tabi olmaksızın başkanlıkça söz verilebilir. Görüşmelerin yeterliliği talep edilirse bu talep oya konulmadan önce biri lehte ve diğeri aleyhte olmak üzere ancak iki üye konuşma hakkına sahiptir. Kendisine sataşılın ve açıkladığı fikirlere aykırı olarak kendisine isnatta bulunulan üye her zaman söz isteyebilir. Bu takdirde söz talebinde bulunan üyeye söz verilip verilmeyeceğine başkan tayin eder. Israr halinde Başkan açık oya başvurur.

i) Başkan mevzular müzakere edilirken veya oya konulurken leh ve aleyhte mütalaa beyan edemez ve oyunu ihsas edemez. Yalnızca oylamada oyunu kullanır. Başkan görüşmeye katılmak istediğinde yerini Başkan Yardımcısına bırakır ve konuşma kürsüsüne geçer. Ancak görüşülen madde veya mesele oylandıktan sonra tekrar yerini alır. Yalnız iş bu yönetmeliğin uygulanması dolayısıyla veya görüşme konusunun derlenmesi ve açıklanması hususunda yapacağı konuşmalar yukarıdaki fıkra hükmüne bağlı değildir.

j) Söz söyleyenin sözü ancak Başkan tarafından kendisini iç yönetmeliğe davet etmek üzere kesilebilir.

k) Meclis gerekli görürse konuşma sürelerini sınırlayıcı kararlar alabilir.



l) Meclis üyeleri ticari işletmeleri işlerini veya ortaklıklarını ilgilendiren konuların görüşülmesi ve oylanması sırasındaki müzakerelere katılamazlar. Meclis gerekli gördüğü takdirde ilgili üyenin açıklamalarını dinler.

m) Görüşmeler esnasında şahsiyata ve siyasi tartışmalara girilemez. Aksi takdirde başkan tarafından konuşmacının sözü kesilerek bu şekilde konuşmaması ihtar edilir. Israr halinde açık oya müracaatla konuşmaktan veya oturuma iştirakten men edilebilir. Konuşmacıya sataşanlar hakkında da aynı işlem yapılır.

n) Meclis Üyeleri Meclis Toplantılarına Odamızın kurumsal niteliği göz önünde tutularak uygun kıyafetle gelmeye özen gösterirler.

1.2.11. Meclis Kararları ve Tutanaklar

Meclis Kararları 5174 Sayılı Kanunun 101. maddesine göre çıkarılan ve 12.09.2005 tarih 25939 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Oda Muamelat Yönetmeliği'nin 23. maddesine göre alınan kararlar ve konuşmalar elektronik ses kayıt cihazları ile kayda alındıktan sonra deşifre edilir bilgisayar ortamında yazılır, bir sonraki meclis toplantısında oya sunularak kabul edildikten sonra Meclis Başkanı, Başkan Yardımcıları ve Kâtip üyeler tarafından imzalanarak muhafaza edilmek üzere Genel Sekreterliğe verilen kararların gerekçeli ve anlaşılır bir şekilde açık olması gerekir.

Meclisçe görüşmeye arz olunan konular hakkında Mecliste aşağıdaki şekilde oy kullanılır. Oylamanın şekline Meclis karar verebilir.

- 1) Açık Oy: El Kaldırılarak veya ayağa kalkarak verilir,
- 2) Gizli Oy: Üyelerin isimlerinin yazılmadan kullanılacak oydur. Seçimlerle ilgili hususlarda bu usul geçerlidir.

Meclis Üyeleri doğrudan doğruya kendi müesseselerini veya şahıslarını ilgilendiren konuların görüşüldüğü toplantılarda ancak açıklama yapabilirler. Bu hususlara ilişkin müzakerelerde bulunamazlar ve oylamaya katılamazlar.

Meclis toplantılarında alınan kararlara muhalif olan üyeler, muhalefet şerhlerini karar metninin altına gerekçeli olarak yazıp imza edebilirler.

Müzakeresi biten bir mesele hakkında Başkan teklifleri oya sunar. Oylama yapılırken söz istenmez.

Meclis Başkanının vereceği karar üzerine Meclisçe alınan bazı kararlar iletişim araçları ile duyurulur.

Meclis, Kanun, Yönetmelik, Tüzük, Genelge ve Bakanlık Tebliği hükümlerine aykırı karar alamaz.

1.3. Yönetim Kurulunun Görevleri

1.3.1. Yönetim Kurulunun Teşkili

Oda Yönetim Kurulu 5174 sayılı Kanunun 18. maddesine göre dört yıl için on bir üyeden oluşmaktadır. Bu sayı Organ Seçimleri Hakkında Yönetmelik hükümlerinin 9. maddesine göre tespit edilecek meclis üye sayısına bağlı olarak değişebilir.

1.3.2. Yönetim Kurulunun Görevleri

Oda Yönetim Kurulu 5174 sayılı Kanununun 19. maddesinde belirtilen görevleri yapmakla yükümlüdür.

1.3.3. Yönetim Kurulu Başkanının Görevleri

Yönetim Kurulu Başkanının görev ve yetkileri şunlardır;

- a) Odanın hukukî temsilcisidir.
- b) Kanun, Tüzük, Yönetmelik ve bu iç yönerge ile verilen görevleri yapmak ve uygulamasını sağlamak,
- c) Yönetim Kurulunu toplantı gündemini hazırlamak, toplantı günleri ve saatlerini tespit etmek,
- d) Yönetim Kurulunu normal ve olağanüstü toplantıya davet etmek,
- e) Oda Yönetim Kurulunu toplantılarına başkanlık etmek ve müzakereleri idare etmek,
- f) Genel Sekreterlikçe hazırlanan Yönetim Kurulu kararlarını ve tutanakların düzenlenmesini sağlamak,
- g) Yönetim Kurulunca alınan kararların uygulanıp uygulanmadığını kontrol ve takip etmek,
- h) Görevi son bulan yönetim kurulu üyesinin yerine yedeğini çağırarak.

1.3.4. Başkan Yardımcıları ve Sayman Üye

Oda Yönetim Kurulu iki başkan yardımcısı ve bir Sayman Üye seçer. Yönetim Kurulu Başkanının bulunmadığı durumlarda Yönetim Kurulu Başkan Yardımcıları sıra ile Yönetim Kuruluna başkanlık eder. Yönetim Kurulu Başkanına ait bütün görevleri yaparlar ve yetkilerini kullanırlar.

1.3.5. Sayman Üye Görev ve Yetkileri

- a) Genel Sekreterliğin yapmış olduğu harcamaları Yönetim Kurulu adına incelemek ve Yönetim Kurulu onayına sunulmasını sağlamak,
- b) Tahsilat ve harcamalar ile diğer muhasebe iş ve işlemleri kontrol etmek, mevzuata aykırı işlemler ile görülen aksaklık ve eksiklikleri bir rapor şeklinde Yönetim Kuruluna bildirmek,
- c) Gerekliğinde Yönetim Kurulu Başkanı adına muhasebe ve harcama ile ilgili evrakları imzalamak,
- d) 5174 sayılı Kanun ve Yönetmeliklerle verilen diğer görev ve sorumlulukları yerine getirmek.

1.3.6. Vekâlet

Yönetim Kurulu Başkanının bulunmadığı durumlarda Yönetim Kurulu Başkanlığına, Yönetim Kurulu Başkanının yetkilendireceği Başkan Yardımcısı vekalet eder.

1.3.7. Yönetim Kurulu Üyelerini Toplantıya Çağrı

Toplantıya çağrı Oda Muamelat Yönetmeliğinin 18. maddesi hükümleri dikkate alınarak yapılır. Ancak Yönetim Kurulu olağan toplantılarının gün ve saatinin organlar tarafından önceden kararlaştırılması ve bu kararın her üyeye tebliğ edilmiş olması kaydıyla, her toplantı için üyelere ayrı davetiye gönderilmesi şartı aranmaz. Bu takdirde, toplantılara ilişkin gündem, toplantıdan en geç yirmi dört saat önce üyelere ulaştırılmak kaydıyla faks, e-mail veya personel vasıtasıyla gönderilebilir. Olağanüstü toplantılarda bu süre aranmaz.

1.3.8. Yönetim Kurulu Toplantıları

Yönetim Kurulu toplantılarının nasıl yapılacağı 5174 sayılı Kanununun 101. maddesine göre çıkarılan ve 12.09.2005 tarih 25939 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Oda Muamelat Yönetmeliği'nin 17. maddesinin 3. fıkrasında açıkça belirtilmiş olup toplantılarda yönetmeliğin bu maddesi uygulanacaktır.

1.3.9. Yönetim Kurulu Gündemi

Yönetim Kurulu gündemi 5174 sayılı Kanununun 101. maddesine göre çıkarılan ve 12.09.2005 tarih 25939 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Oda Muamelat Yönetmeliği'nin 19. maddesine göre belirlenir. Yönetim Kurulu gündemi sırasıyla aşağıdaki ana başlıklarda toplanır.

- 1- Mali Konular
- 2- Yeni kayıtlar ve kaydı kapanan üyeler ve üyelerin sicillerinde meydana gelen değişiklikler
- 3- Muhtelif Konular (İdari Konular, Mesleki Konular, Sair Konular)

1.3.10. Yönetim Kurulunun Çalışma Düzeni

a) Yönetim Kurulu toplantıları Odada Yönetim Kurulu toplantı salonunda yapılır ancak zorunlu hallerde hizmet binası dışında da toplanabilir.

b) Yönetim Kurulu üyeleri yönetim kurulu toplantısı başlamadan önce Hazirun Cetvelini imzalar ve toplantı bitene kadar toplantı salonunda bulunmak zorundadırlar. Ancak geçerli bir mazereti nedeniyle toplantıdan ayrılmak zorunda kalmaları halinde Yönetim Kurulu Başkanının iznini almak suretiyle toplantıdan ayrılabilirler.

c) Yönetim Kurulu toplantılarında yeterli sayı bulunmadığı takdirde Başkan toplantıyı yeterli sayı bulunacaksa yarım saat sonraya, yeterli sayı yine sağlanamamışsa en az üç gün sonraya bırakır. Ertelenen toplantı aynı gündem ile yapılır. Eklenmesi gereken yeni gündem maddeleri varsa eklenir.

d) Yönetim Kurulu müzakerelerini Yönetim Kurulu Başkanı veya yetkilendirdiği Başkan Yardımcısı yönetir.

e) Yönetim Kurulu Üyeleri toplantıya katılmaya mecburdurlar. Ancak geçerli sayılacak görevlendirilmelerine istinaden izinli sayılabilirler. İzin talepleri Başkanlığa yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

f) Gündem maddeleri, gündemdeki sıraya göre müzakere edilir. Ancak çoğunluk kararı ile bu sıra değiştirilebilir. Müzakereye gerek olmadığına iç yönetmelik hükümlerine riayeten, gündemdeki sıra değişikliklerine ve oylamanın şekline ait teklifler esas konudan önce görüşülür.

g) Hiçbir üye Başkandan izin almadan konuşamaz. Konuşmalar talep sırasına göre yapılır.

h) Başkan mevzular müzakere edilirken leh ve aleyhte oyunu açıklayamaz ancak konuyu açıklayabilir. Yalnız oylamada oyunu kullanır. Müzakere sonunda görüşünü açıklayabilir ve yeni bir görüş beyanı halinde müzakerenin devamını isteyebilir.

i) Söz söyleyenin sözü ancak Başkan tarafından kendisini görüşme usul ve esaslarına davet etmek üzere kesilebilir.

j) Başkan görüşme sırasında konu dışı, şahsiyata (siyasete) yönelik sözler söyleyen üyeyi uyarır. Üye hareketlerinde ısrar ederse Başkan konuyu oya sunar. Üyeye söz hakkı verilmez.

k) Yönetim Kurulu Üyeleri Yönetim Kurulu Toplantılarına, Odamızın kurumsal niteliği göz önünde tutularak uygun kıyafetle gelmeye özen göstermelidirler.

l) Yönetim Kurulu isterse konuşma sürelerini sınırlayıcı karar alabilir.

1.3.11. Yönetim Kurulu Kararları

Yönetim Kurulu Kararları 5174 sayılı Kanununun 101. maddesine göre çıkarılan ve 12.09.2005 tarih 25939 sayılı resmi gazetede yayınlanan Oda Muamelat Yönetmeliği'nin 22. 23. ve 24. maddesine göre tutulur.

- a) Yönetim Kurulunca alınan kararların gerekçeli ve anlaşılır bir şekilde açık olması lazımdır.
- b) Yönetim Kurulu Üyeleri doğrudan doğruya kendi müesseselerini veya şahıslarını ilgilendiren konuların görüşüldüğü toplantılarda ancak açıklama yapabilirler. Bu hususlara ilişkin müzakerelerde bulunamazlar ve oylamaya katılamazlar.
- c) Yönetim Kurulu toplantılarında alınan kararlara muhalif olan üyeler, muhalefet şerhlerini karar metninin altına gerekçeli olarak yazıp imza edebilirler.
- d) Müzakeresi biten bir mesele hakkında Başkan teklifleri oya sunar. Oylama yapılırken söz istenmez.
- e) Yönetim Kurulu Başkanının vereceği karar üzerine Yönetim Kurulunca alınan bazı kararlar Oda web sayfası ya da diğer yayın organları ile duyurulur.
- f) Yönetim Kurulu Kanun, Yönetmelik, Tüzük, Genelge ve Bakanlık Tebliğ Hükümleri'ne aykırı karar alamaz.

1.3.12. Oylama Usulleri

Yönetim Kurulunda oylamalar açık usulde el kaldırarak yapılır, ancak Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Sayman üye seçimi gizli oyla açık tasnif usulü yapılır.

1.4. Disiplin Kurulunun Görevleri

1.4.1. Disiplin Kurulunun Teşkilî

Oda disiplin kurulu 5174 sayılı Kanunun 21.maddesi ve 02.03.2005 tarih 25743 sayılı Resmi Gazete' de yayınlanan Disiplin Kurulu Yönetmeliği'nin 26.maddesine göre yargı gözetiminde ve gizli oyla en az lise mezunu olmak şartıyla dört yıl için seçilen 6 asil ve 6 yedek üyeden oluşur.

Oda meclis üyeleri Disiplin Kuruluna aday olamayacakları gibi seçilemezler, tüzel kişi temsilcisi gerçek kişi temsil yetkisini kaybettiği takdirde temsil ettiği tüzel kişinin disiplin kurulu üyeliği son bulur.

Disiplin Kurulu, seçimden sonraki ilk toplantısında, üyeleri arasından bir Başkan seçer. Başkanın bulunmadığı zamanlarda, en yaşlı üye kurula başkanlık eder.

1.4.2. Disiplin Kurulunun Görevleri

5174 sayılı Kanunun 22.maddesi ve 02.03.2005 tarih 25743 sayılı Resmi Gazete' de yayınlanan Disiplin Kurulu Yönetmeliği'nde açıkça belirtilmiştir.

1.4.3. Disiplin Kurulu Başkanının Görevleri

Disiplin Kurulu Başkanı;

- a) Kurul gündemini hazırlar.



- b) Üyelerini toplantıya çağırır.
- c) Asil üyeliklerde boşalma olduğu takdirde yedek üyeleri asil üye seçildiğine dair bilgilendirerek göreve çağırır.
- d) Oda Disiplin Kurulunca alınan kararların uygulanmasını kontrol ve takip etmek,
- e) Oda Disiplin Kurulu toplantı tutanaklarının düzenli olarak tutulmasını sağlamak,
- f) Gerek gördüğü takdirde kurul gündeminin hazırlanmasını ve toplantıya çağırma görevini Genel Sekretere devredebilir.
- g) Disiplin kurulunda alınan kararları Yönetim Kuruluna bildirir.

1.4.4. Disiplin Kurulu Toplantıları

Disiplin Kurulu, gerektiğinde Başkanının veya Yönetim Kurulu Başkanının çağrısı üzerine toplanır. Ayrıca, en az üç üyenin Disiplin Kurulu Başkanlığına hitaben yapacağı yazılı talep üzerine Disiplin Kurulu, üç gün içinde Başkanı, yokluğunda en yaşlı kurul üyesi tarafından toplantıya çağrılır.

1.4.5. Disiplin Kurulu Kararları

Disiplin Kurulu kararları önce özet olarak yazılıp imzalanacağı gibi görüşülen konular karar olarak alınabilir. Karar özetlerine; toplantı tarihi, numarası, alınan kararlara ilişkin oy sayısı ve varsa ret oyu veren üyelerin muhalefet şerhi yazılır. Bu durum kararlara da aynen uygulanır.

Genel Sekreter tarafından görevlendirilen personel tarafından tutulan karar özetleri, toplantıya katılan Disiplin Kurulu üyeleri tarafından imzalanır. Karar özetlerine göre hazırlanan kararlar bir sonraki toplantıda imzalatılır.

Disiplin Kurulunca Kararların gerekçeli ve anlaşılır bir şekilde açık olması lazımdır. Disiplin Kurulunca görüşmeye arz olunan konular hakkında Disiplin Kurulunda da aşağıdaki şekilde oy kullanılır. Oylamanın şekline Disiplin Kurulu karar verebilir.

- 1) Açık Oy: El kaldırılarak veya ayağa kalkarak verilir.
- 2) Gizli Oy: Üyelerin isimlerinin yazılmadan kullanılacak oydur. Seçimlerle ilgili hususlarda bu usul geçerlidir.
- a) Disiplin Kurulu Üyeleri kendilerini, eşlerini ve üçüncü dereceye kadar kan ve ikinci derece dahil hısımları ile evlatlıklarını doğrudan veya dolaylı olarak ilgilendiren hususlarda toplantılara katılamazlar.
- b) Disiplin Kurulu üyeleri soruşturmacı, tanık veya şikâyetçi olduğu konularda toplantılara katılamazlar.
- c) Disiplin Kurulu toplantılarında alınan kararlara muhalif olan üyeler, muhalefet şerhlerini karar metninin altına gerekçeli olarak yazıp imza edebilirler.
- d) Müzakeresi biten bir mesele hakkında Başkan teklifleri oya sunar. Oylama yapılırken söz istenmez.
- e) Disiplin Kurulu Kanun, Yönetmelik hükümlerine aykırı karar alamaz.

1.4.6. Disiplin Kurulunun Çalışma Düzeni

- a) Disiplin Kurulu toplantıları Oda toplantı salonunda yapılır,
- b) Üyeler toplantı başlamadan önce hazırlanmış cetvelini imza ederler,

c) Disiplin Kurulu müzakerelerini Disiplin Kurulu Başkanı yönetir, Başkan toplantıların intizamı temin ile mükelleftir,

d) Disiplin Kurulu toplantılarında yeterli sayı bulunmadığı takdirde Başkan toplantıyı yeterli sayı bulunacaksa yarım saat sonraya, yeterli sayı yine sağlanamamışsa en az üç gün sonraya bırakır. Ertelenen toplantı aynı gündem ile yapılır. Eklenmesi gereken yeni gündem maddeleri varsa eklenir.

e) Yeterli çoğunluk sağlandığında Başkan oturumu açar ilk olarak görevleri sebebiyle toplantıya katılamayacak olan üyelerin mazeret durumları görüşülerek karara bağlanır.

f) Gündem maddeleri gündemdeki sıraya göre müzakere edilir. Ancak bu sıra çoğunluk kararı ile bozulabilir.

g) Hiçbir üye ismini yazdırmadan veya Başkandan izin almadan konuşamaz. Konuşmalar Başkanın izni ile oturuşan yerden yapılır. Bu takdirde üye Başkana hitap eder.

h) Başkan mevzular müzakere edilirken veya oya konulurken leh veya aleyhte müteala beyan edemez ve oyunu ihdas edemez, yalnız oylamada oyunu kullanır.

i) Disiplin Kurulu isterse konuşma sürelerini sınırlayıcı karar alabilir.

1.5. Hesapları İnceleme Komisyonunun Görevleri

1.5.1. Hesapları İnceleme Komisyonunun Oluşumu

Hesapları İnceleme Komisyonu üyeleri meclis üyelerinden seçilir. Meclis Üyelerinden 3 üye, Hesapları İnceleme Komisyonu olarak belirlenir ve 4 yıl süre ile görev yapar.

1.5.2. Hesapları İnceleme Komisyonunun Görevleri

a) Bütçe tasarısını, meclisin belirleyeceği süre içerisinde incelemek, rapor halinde meclise görüş sunmak,

b) Her ay düzenli olarak bir toplantı ile oda gelir ve giderlerini incelemek ve raporlamak,

c) Kendisine havale edilen kesin hesabı Meclis Başkanının belirleyeceği süre içerisinde incelemek, rapor halinde meclise görüş sunmak.

1.6. Akreditasyon İzleme Komitesi

1.6.1. Akreditasyon İzleme Komitesi Oluşumu

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nin talimatı ile akredite oda ve borsalarda "Akreditasyon İzleme Komitesi" oluşturulmuştur.

Odamız Akreditasyon İzleme Komitesi, 18 Şubat 2014 tarih ve 41 sayılı Yönetim Kurulumuz kararı ile Yönetim Kurulu Başkanımız Başkanlığında 5 kişiden oluşan heyetle kurulmuştur.

Akreditasyon İzleme Komitesi bir seçim döneminde (dört yıl) görev yapmak üzere oluşturulmuştur. Odamızda TOBB Kanunu gereğince yapılacak her organ seçiminden sonra, görevli komite üyeleri yeniden seçilecektir.

1.6.2. Akreditasyon İzleme Komitesi Görevleri

Akreditasyon İzleme Komitesi, "TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi" gereğince, TOBB talimatı ile

18 Şubat 2014 tarih ve 41 sayılı Yönetim Kurulumuz kararı ile 5 üye ile oluşturulmuştur.

- a) Yönetim Kurulunun dönemsel ve yıllık faaliyet raporlarını, yıllık iş planını, yıllık bütçesini incelemek,
- b) Stratejik plan ve yıllık iş planında bulunan hedeflerin başarıma ve gerçekleşme durumlarını takip etmek,
- c) Stratejik planlama çalışmalarını yönetmek ve stratejik plan hazırlığında yönetim kuruluna destek sağlamak,
- d) "TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi" gereğince, üç ayda bir "Akreditasyon İzleme Komitesi" toplantılarını gerçekleştirmek,
- e) Odamızın Akreditasyon Sistemi çıktılarını izlemek ve değerlendirmek, gerekli faaliyetleri yapmak ve tedbirleri almak,
- f) Odamızın akreditasyon çalışmalarındaki hedeflerinin ve politikalarının oluşturulmasında destek sağlamak,
- g) TOBB tarafından düzenlenen ve komitenin davet edildiği, akreditasyon eğitim, çalıştay ve toplantılarına katılmak, sonuçlarını değerlendirmek, yönetim kuruluna iletmek,
- h) Çevre oda ve borsalarda akreditasyon sistemi gereğince oluşan iyi uygulama örneklerini incelemek ve odamıza kazandırmak,
- i) Stratejik plan hedefleri ve stratejilerinin odamızda benimsenmesi ve uygulanması çalışmalarında yönetim kuruluna destek olmak,
- j) İş Planı faaliyetlerini izleyerek gerekli alanlarda sürekli iyileştirme faaliyetlerini başlatmak,
- k) Akreditasyon sorumlumuzca hazırlanarak, Odamız tarafından yılda bir TOBB'a sunulan Özdeğerlendirme Raporu'nu incelemek,
- l) Akreditasyon denetimlerine katılmak.

1.7. Genel Sekreterlik Çalışanlarına İlişkin Görev Yetki ve Sorumluluklar

1.7.1. Genel Sekreter Görev ve Sorumlulukları

1.7.1.1. Genel Sekretere İlişkin Asgari Nitelikler

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- b) 35 yaşını doldurmamış olmak,
- c) Askerlikle ilişkisi bulunmamak,
- d) Kamu haklarından mahrum bulunmamak,
- e) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 53. maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile, kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına yada affa uğramış olsa bile devletin güvenliğine suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkum olmamak,
- f) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak,
- g) Tacir veya esnaf sayılacak işlerle meşgul olmamak,
- h) Üniversitelerin en az dört yıllık bölümleri ile bunlara denkliği yetkili makamlarca kabul edilen yurtiçi ve yurtdışındaki öğrenim kurumlarından birini bitirmiş olmak,
- i) İyi iletişim becerisine sahip olmak.

1.7.1.2. Genel Sekreter Görev ve Yetkileri

TOBB Oda Muamalat Yönetmeliği'nin 78. maddesi gereğince, Genel Sekreterin görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Odanın idari işlerini, iç çalışmalarını ve yazı işlerini düzenlemek ve yönetmek.
- b) Odalarca verilecek belgeleri düzenlemek ve bu belgelerin düzenlenmesine esas olacak bilgilerin toplanmasını sağlamak.
- c) Organ toplantılarının gündemine ilişkin hazırlık yapmak, toplantı davetiyelerinin ve gündeminin üyelere zamanında gönderilmesini sağlamak, bu toplantılara ait tutanakları düzenlemek, karar özetlerini tutmak ve imzalamak, organ toplantılarına ilişkin hazırlanmış cetveli ve devam çizelgelerini tutmak ve karar defterlerini, karar özetlerini ve toplantılar için elektronik cihazlarla yapılan kayıtları muhafaza etmek.
- d) Oy kullanmamak şartıyla meclis ve Yönetim Kurulu toplantılarına iştirak etmek.
- e) Organlarca alınan kararları takip etmek ve sonuçlandırmak ve kararların zamanında gereğinin yerine getirilmesini sağlamak.
- f) Oda personelinin işe alınması, yükselmesi, ödüllendirilmesi, cezalandırılması ve işine son verilmesi konusunda yönetim kuruluna öneride bulunmak.
- g) Oda personelinin çalışmalarını denetlemek ve personele gerekli emir ve talimatları vermek.
- h) Resen yaptığı harcamaları Yönetim Kurulunun onayına sunmak ve haftalık harcamalar hakkında yönetim kurulunu bilgilendirmek.
- i) Aylık mizanı ve aktarma taleplerini hazırlamak, hazırlık bütçesini, gelir tablosunu, kesin mizanı ve kesin hesabı yapmak ve bunları yönetim kuruluna sunmak.
- j) Demirbaş ve ayniyat kayıtlarının düzenlenmesini ve saklanması sağlamak, arşiv malzemelerini muhafaza etmek.
- k) Yayın işlerini yönetmek.
- l) Oda iç yönergesi taslağını hazırlamak ve Yönetim Kuruluna sunmak.
- m) Meclise sunulmak üzere Yönetim Kurulu tarafından hazırlanacak olan Odanın bir yıl içindeki faaliyetlerini ve Oda bölgesinin iktisadi ve sınai durumu hakkındaki yıllık raporun tanzimi hususunda gerekli hazırlıkları yapmak.
- n) Üye kayıtlarının tutulması, güncelleştirilmesi ve silinmesine ilişkin işlemleri mevzuat ve ilgili organ kararları çerçevesinde yürütmek.
- o) Yönetim Kurulunca devredilen yetkileri kullanmak.
- p) Bu Yönetmelik ve sair mevzuatla verilen diğer görevler ile mevzuat çerçevesinde Meclis, Yönetim Kurulu veya Yönetim Kurulu Başkanı tarafından verilecek görevleri yapmak.

Genel Sekreter, odaya yükümlülük getirmeyen resmi makamlarla veya gerçek ve tüzel kişilerle yapılan yazışmalarda, oda organları tarafından alınan kararların yürütülmesine ilişkin hususlarda imzaya yetkilidir.

Genel Sekreter, oda personelinin disiplin ve sicil amiridir.

Genel Sekreter, Yönetim Kurulunun kararıyla harcama yetkisi dahil görev ve yetkilerinden bir bölümünü her mali yılın ilk ayında yeniden tespit edilmek üzere yardımcılara devredebilir.

Genel Sekreterin görevli veya izinli olduğu sürelerde yardımcılarının biri, yardımcılarının da yokluğunda birim amirlerinden biri Yönetim Kurulu Başkanının onayıyla Genel Sekreterliğe vekalet eder.

Herhangi bir nedenle Genel Sekreter kadrosunun boşalması durumunda yenisi atanıncaya kadar bu kadroya varsa Genel Sekreter Yardımcısı, yoksa bu görevi yürütebilecek nitelikleri haiz oda personelinin biri Yönetim Kurulu kararıyla vekaleten atanır. Ancak vekalet süresi altı ayı geçemez.

1.7.2. Genel Sekreter Yardımcısı Görev ve Sorumlulukları

1.7.2.1. Genel Sekreter Yardımcısına İlişkin Asgari Nitelikler

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- b) Erkek adaylar için askerlikle ilişkisi bulunmamak,
- c) Kamu haklarından mahrum bulunmamak,
- d) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 53. maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile, kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına yada affa uğramış olsa bile devletin güvenliğine suçlar, anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini, aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkum olmamak,
- e) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak.
- f) Tacir veya esnaf sayılacak işlerle meşgul olmamak,
- g) Üniversitelerin en az dört yıl süre ile eğitim veren mühendislik fakülteleri ile bunlara denkliği yetkili makamlarca kabul edilen yurtiçi ve yurtdışındaki öğrenim kurumlarından birini bitirmiş olmak,
- h) İyi iletişim becerisine sahip olmak,
- i) Tercihen iyi derecede İngilizce bilmek.
- j) Kamuda veya özel sektörde en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak.

1.7.2.2. Genel Sekreter Yardımcısı Görev ve Yetkileri

- a) İşe alma prosesi işlerini belirlenen yönergeler doğrultusunda yerine yetirmek,
- b) İşe yeni başlayan personellerin oryantasyonlarını sağlamak,
- c) Yönetim Kurulu hazırlık işlemleri (gündem hazırlığı), Yönetim Kurulu tutanaklarının hazırlanması ve deşifre işlemleri, Yönetim Kurulundan karar sonrası işler, Yönetim Kurulu kararlarının yazılması, Yönetim Kurulu hazırlık, katılım, etkinlik takvimi hazırlanması,
- d) Genel Sekreterin bulunmadığı zamanlarda Genel Sekretere vekalet etmek.

1.7.3. Ticaret Sicil Müdürlüğü Çalışanları Görev ve Sorumlulukları

1.7.3.1. Ticaret Sicil Müdürlüğü Çalışanlarına İlişkin Asgari Nitelikler

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak.
- b) Müdür ve Müdür Yardımcılarında kırk yaşını; diğer personelde otuz beş yaşını doldurmamış olmak.
- c) Askerlikle ilişkisi bulunmamak.
- d) Müdür ve Müdür Yardımcıları için kamuda veya özel sektörde en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak veya en az iki yıl müdürlükte çalışmış olmak.
- e) Kamu haklarından mahrum bulunmamak.
- f) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 53. maddesinde belirtilen süreler geçmiş

olsa bile; kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile devletin güvenliğine karşı suçlar, anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkum olmamak.

g) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak.

h) Tacir veya esnaf sayılmalarını gerektiren bir faaliyette bulunmamak.

i) Kısıtlanmış olmamak.

j) Üniversitelerin en az dört yıl süre ile eğitim veren Hukuk, Siyasal Bilgiler, İktisadi ve İdari Bilimler, İşletme, İktisat Fakülteleri ile bunlara denkliği yetkili makamlarca kabul edilen yurtiçi veya yurtdışındaki öğrenim kurumlarından birini bitirmiş olmak.

k) Başvurunun yapıldığı tarih itibarıyla geçerlilik süresi dolmamış Kamu Personeli Seçme Sınavında ilgili puan türünde Bakanlıkça belirlenen asgari puanı almış olmak.

1.7.3.2. Ticaret Sicil Müdürlüğü Çalışanlarının Görev ve Sorumlulukları

1) Gerçek Kişi Ticari İşletmesi Kuruluşu, Adres Değişikliği, Amaç-Konu Değişikliği, Unvan Değişikliği, Tür Değişikliği, Nakli, Kapanışı, Sigorta Acenteliği Vekâletname Tescili, Sigorta Acenteliği Vekâletname Feshi, Şube Açılışı, Şube Adres Değişikliği, Şube Amaç- Konu Değişikliği, Şube Unvan Değişikliği, Şube Kapanış İşlemleri.

2) Kolektif Şirket Kuruluşu, Ana Sözleşme Değişikliği, Şube Açılışı, Şube Kapanışı, Merkez Nakli, Tasfiyeye Giriş, Tasfiye Sonu İşlemleri.

3) Komandit Şirket Kuruluşu, Komandit Şirket Ana Sözleşme Değişikliği, Komandit Şirket Şube Açılışı, Komandit Şirket Şube Kapanışı, Komandit Şirket Merkez Nakli, Komandit Şirket Türünün Anonim Şirket Türüne Veya Limited Şirket Türüne Dönüştürülmesi, Komandit Şirket Tasfiyeye Giriş, Komandit Şirket Tasfiye Sonu İşlemleri.

4) Limited Şirket Kuruluşu, Limited Şirket Adres Değişikliği, Limited Şirket Unvan Değişikliği, Limited Şirket Amaç-Konu Değişikliği, Limited Şirket Temsilci Atama/ Temsilci İptali/ Temsilci İstifa/ Müdürler Kurulu Görev Dağılımı, Limited Şirket Hisse Devri/ Vefat Halinde Hisse Devri, Tek Ortaklı Limited Şirketin Tescili, Limited Şirket Tür Değişikliği, Limited Şirket Bölünme/ Birleşme, Limited Şirket Sermaye Artırımı/ Sermaye Azaltımı, Limited Şirketin Temsiline Yönelik İç Yönerge Tescili, Limited Şirket Merkez Nakli, Limited Şirket Tasfiyeye Giriş, Limited Şirket Tasfiyeden Dönme, Limited Şirket Tasfiye Sonu, Limited Şirket Şube Açılışı, Limited Şirket Şube Adres Değişikliği, Limited Şirket Şube Unvan Değişikliği, Limited Şirket Temsilci Atama/ Temsilci İptali/ Temsilci İstifa, Limited Şirket Şube Kapanışı, Limited Şirket Sigorta Acenteliği Vekâletname Tescili, Limited Şirket Sigorta Acenteliği Vekâletname Feshi İşlemleri.

5) Anonim Şirket Kuruluşu, Anonim Şirket Adres Değişikliği, Anonim Şirket Unvan Değişikliği, Anonim Şirket Amaç-Konu Değişikliği, Anonim Şirket Tür Değişikliği, Anonim Şirket Genel Kurul Tescili, Anonim Şirket Yönetim Kurulu Seçimi, Anonim Şirket Yönetim Kurulu Görev Dağılımı, Anonim Şirket Temsilci Atama/ Temsilci İptali/ Temsilci İstifa, Anonim Şirket Sermaye Artırımı/ Sermaye Azaltımı, Tek Ortaklı Anonim Şirketin Tescili, Anonim Şirket Bölünme/ Birleşme, Anonim Şirket Merkez Nakli, Anonim Şirketin Temsiline Yönelik İç Yönerge Tescili, Anonim Şirket Tasfiyeye Giriş, Anonim Şirket Tasfiyeden Dönme, Anonim Şirket Tasfiye Sonu, Anonim Şirket Şube Açılışı, Anonim Şirket Adres



Değişikliği, Anonim Şirket Unvan Değişikliği, Anonim Şirket Temsilci Atama/ Temsilci İptali/ Temsilci İstifa, Anonim Şirket Şube Kapanışı, Anonim Şirket Sigorta Acenteliği Vekâletname Tescili, Anonim Şirket Sigorta Acenteliği Vekâletname Feshi İşlemleri.

6) Kooperatif Kuruluşu, Kooperatif Unvan Değişikliği, Kooperatif Adres Değişikliği, Kooperatif Ana Sözleşme Değişikliği- İntibakı, Kooperatif Genel Kurul Tescili, Kooperatif Yönetim Kurulu Seçimi, Kooperatif Yönetim Kurulu Görev Dağılımı, Kooperatif Denetim Kurulu Seçimi, Kooperatif Temsilci Atama/ Temsilci İptali/ Temsilci İstifa, Kooperatif Tasfiyeye Giriş, Kooperatif Tasfiyeden Dönme, Kooperatif Tasfiye Sonu, Kooperatif Şube Açılışı, Kooperatif Şube Kapanışı, Kooperatif Merkez Nakli İşlemleri.

7) Ticaret Sicili Tasdiknamesi düzenlenmesi,

8) Yetki Belgesi (Banka-Tapu- Genel Kurul İçin),

9) İflas ve Konkordato Belgesi,

10) Ortaklık Teyit Belgesi,

11) 111. Madde Belgesi (Merkez Nakli),

12) 120. Madde Belgesi (Şube Açılışı),

13) İcra Dairesi, İcra Müdürlüğü, Mahkemeler, Sgk, Vergi Daireleri gibi resmi kurumlar tarafından Müdürlüğümüzce kaydı tutulan işletme, şirket, kooperatif bilgilerinin istenmesi, Müdürlüğümüzce istenilen bilgilere yasal süreç içerisinde cevap verilmesi

14) İB formlarının düzenlenmesi

15) Sermaye şirketlerinin kuruluş, tasfiyeye giriş ve kapanışlarının ilgili kurumlara yasal süreç içerisinde bildirilmesi

16) Tescil edilen hususların ve evrakların ticaret sicili gazetesinde ilan edilmek üzere hazırlanması, ilan için Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi Müdürlüğü' ne gönderilmesi

17) Merkezi il dışında bulunan, müdürlüğümüzde şube kaydı bulunan şubelerde meydana gelen değişikliklerin yasal süreç içerisinde merkez firmanın bulunduğu sicil müdürlüğüne bildirilmesi

18) İl dışından müdürlüğümüze nakil olan firmaların tescilinden sonra, yasal süreç içerisinde bildiriminin yapılması ve dosya aslının ilgili sicil müdürlüğüne gönderilmesi

19) Ticaret sicili kayıtlarının elektronik ortamda tutulması

1.7.4. Kalitasyon Personeli Görev ve Sorumlulukları

1.7.4.1. Kalitasyon Personeline İlişkin Asgari Nitelikler

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- b) 35 yaşını doldurmamış olmak,
- c) Askerlikle ilişkisi bulunmamak,
- d) Kamu haklarından mahrum bulunmamak,
- e) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 53. maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile, kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile devletin güvenliğine suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini, aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkum olmamak,
- f) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak.
- g) Tacir veya esnaf sayılacak işlerle meşgul olmamak,
- h) Üniversitelerin lisans veya lisansüstü herhangi bir eğitim programlarından mezun olmak.
- i) İyi iletişim becerisine sahip olmak,
- j) Microsoft Office Programlarını ileri derecede kullanabilen
- k) Analitik düşünme ve analiz yeteneğine sahip, teknolojik yenilikleri takip eden,
- l) TSE ve ISO 9001 kalite sistemlerine yabancı olmayan,
- m) Yabancı dil bilgisi en az çeviri ve yazma düzeyinde olmak,
- n) Bilimsel araştırma tekniklerine hakim olmak,
- o) ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Konusunda Baş Denetçi veya İç Tetkikçi sertifikasına sahip olmak,
- p) İş tanımına giren alanlarda proje, tez vb. çalışmalarda yer almış olmak.

1.7.4.2. Kalitasyon Personeli Görev ve Sorumluluklar

- a) Hibe Destekleri Projelerin Takibi,
- b) Organlar tarafından verilen araştırmaların yapılması,
- c) Yayın Kurulu Toplantılarının sekretaryasını yapmak,
- d) KUTSO Dergisini yayına hazırlamak ve gerekli işlemleri yapmak,
- e) Odamızın basın bültenlerini hazırlamak ve yayınlanması için ilgili yerlere göndermek, medyada çıkan haberleri takip etmek ve indekslemek (Medya Takip Hizmetleri),
- f) Eğitim seminerlerini (üye ve personel) organize etmek, personel ve organların oryantasyon eğitimlerinin sevk ve idaresini yapmak,
- g) Akreditasyon İzleme Komitesi toplantılarının sekretaryasını yapmak,
- h) Odamız tarafından düzenlenen etkinlik ve organizasyonlarda görev alma, kanıt teşkil edecek kayıtları düzenlemek ve kayda almak,
- i) Odamızın faaliyetlerine ilişkin listeleri hazırlamak,
- j) Stratejik planlama çalışmalarını organize etmek ve stratejik planın dokümantasyonunu yapmak, yıllık iş planlarının hazırlanması ve takibini sağlamak,
- k) Personel anket ve memnuniyet ölçümleri, üye anket ve memnuniyet ölçümü, üye şikayet ve görüşlerinin takibi, personel şikayet ve görüşlerinin takibi işlemlerini yaparak gerekli raporları hazırlamak,
- l) Paydaşların koordinasyon ve görüş oluşturma çalışmalarını yapmak, paydaşlarla yapılacak

toplantıları organize etmek ve kayıtları tutmak,

m) Personel performans yönetimi işlemlerini yapmak,

n) Üye ziyaretleri organizasyon ve kayıtlarının tutulmasını sağlamak,

o) Lobi Takibi ve Kayıtlarının Tutulması,

p) Piyasa Araştırma Raporları (Sektörel),

q) Bilgi destek talepleri ve desteklerin taraflara ulaştırılmasını sağlamak ve gerekli kayıtları tutmak,

r) Dış pazar ziyaretleri için hazırlık ve sonuç çalışmalarının yapılması ve kayda alınması,

s) Meslek Komiteleri Ölçeğinde sektörel anket ve araştırmalar yapmak,

t) Üyelerin uluslararası ticaret ihtiyaçlarının belirlenmesi çalışmalarını yürütmek,

u) İlimizde başka kurumlarca hazırlanmış araştırma ve raporları takip etmek yöneticilerin kullanımına sunmak,

v) Üniversite, Kalkınma Ajansı vb. kuruluşlarla yapılan çalışmaların sekretaryasını yapmak ve yönetime rapor etmek,

w) İç tetkik hazırlık ve tetkiklerin yapılması, sonuçlandırılması, DÖF Faaliyetleri Takibi, Sürekli İyileştirme Takibi vb. Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarını yapmak,

x) YGG Toplantı Tutanaklarının Hazırlanması, Personel Toplantılarının hazırlık ve kayıtlarının yapılması,

y) TOBB Öz Değerlendirme Raporunu hazırlamak ve göndermek,

z) ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuiyeti Yönetim Sistemi denetimlerine katılmak ve Odamızı temsil etmek,

aa) TOBB Akreditasyon Sistemi denetimlerine katılmak ve Odamızı temsil etmek.

1.7.5. Belge Düzenleme, Tasdik ve Kayıt Birimi Personeli Görev ve Sorumlulukları

1.7.5.1. Belge Düzenleme, Tasdik ve Kayıt Birimi Personeline İlişkin Asgari Nitelikler

a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,

b) 35 yaşını doldurmamış olmak,

c) Askerlikle ilişkisi bulunmamak,

d) Kamu haklarından mahrum bulunmamak,

e) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 53. maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile, kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına yada affa uğramış olsa bile devletin güvenliğine suçlar, anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini, aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkum olmamak,

f) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak.

g) Tacir veya esnaf sayılacak işlerle meşgul olmamak,

h) Üniversitelerin en az dört yıllık bölümleri ile bunlara denkliği yetkili makamlarca kabul edilen yurtiçi ve yurtdışındaki öğrenim kurumlarından birini bitirmiş olmak,

i) İyi iletişim becerisine sahip olmak.

1.7.5.2. Belge Düzenleme, Tasdik ve Kayıt Birimi Personeli Görev ve Sorumlulukları

a) Yeni (k) belgelerini düzenleme, araç ilavesi, araç düşümü, belge (k) devri, belge (k) tür değişikliği, belge (k) süre uzatımı, (k) belgeleri müzekkere, (k) belgeleri aylık işlem hacmi raporu hazırlama,

b) Sayısal takograf sürücü kartı işlemleri, sayısal takograf şirket kartı işlemleri, sayısal takograf, servis kartı işlemleri,

c) A.Tr Belgesi, Eur.1 Belgesi, iş makinası işlemleri, iş makinası rehin işlemleri, iş makinaları müzekkare işlemleri, bilirkişi ekspertiz işlemleri, fuar onay işlemleri, rayiç bedel tespiti, kapasite raporları,

d) Odaya yeni kayıt işlemi, üye tadil işlemleri, odaya yeni kayıt işlemlerin kontrolü, odaya yeni kayıt beyanname kontrolü, üye terk işlemleri, üye bilgisi müzekkeresi, üyelere berat takdimi, davet işlemleri,

e) Üyelerin talep ettiği belgeleri düzenleme,

f) Taşınmaz rayiç fiyat tespitleri, fiyat tarifeleri hazırlık çalışmaları, fiyat tarifeleri dağıtımı

g) Ticaret sicil gazete onayları/suret tastikleri

h) Üye listesi hazırlama ve teslim

i) Sigorta acenteleri levha kayıt, sigorta acenteleri tetkik, sigorta acenteleri bilgi güncelleme.

1.7.6. İdari ve Mali Hizmetler Personeli Görev ve Sorumlulukları

1.7.6.1. İdari ve Mali Hizmetler Personeline İlişkin Asgari Nitelikler

a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,

b) Erkek adaylar için askerlikle ilişkisi bulunmamak,

c) Kamu haklarından mahrum bulunmamak,

d) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 53. maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile, kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına yada affa uğramış olsa bile devletin güvenliğine suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini, aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkum olmamak,

e) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı veya vücut sakatlığı ile engeli bulunmamak,

f) Tacir veya esnaf sayılacak işlerle meşgul olmamak,

g) Üniversitelerin en az dört yıl süre ile eğitim veren mühendislik fakülteleri ile bunlara denkliği yetkili makamlarca kabul edilen yurtiçi ve yurtdışındaki öğrenim kurumlarından birini bitirmiş olmak,

h) İyi iletişim becerisine sahip olmak,

i) Tercihen iyi derecede İngilizce bilmek,

j) Kamuda veya özel sektörde en az beş yıl iş tecrübesine sahip olmak.

1.7.6.2. İdari ve Mali Hizmetler Personeli Görev ve Sorumlulukları

a) KUTSEV yönetim kararları, KUTSEV mütevelli kararları, KUTSEV karar takipleri,

b) Kadın Girişimciler İl Kurulu (KAGİK) işlemleri, kadın girişimciler etkinliklerin takibi

c) Satınalma işlemleri,

d) Stajer öğrenci işlemleri, hizmetli/güvenlik personeli takibi,

e) Meslek komiteleri toplantı çağrı ve organizasyonu, müşterek meslek komiteleri toplantı çağrı ve organizasyonu, meslek komitesi kararların kayıt altına alınması, meslek komitelerinden yönetim kuruluna intikal eden işlemler, organ üyelerinin katılacakları toplantıların hatırlatması ve organizasyonu,

f) UMEM toplantı hazırlık ve karar kayıtları, UMEM taleplerin sisteme girilmesi, UMEM tanıtım çalışmaları,



- g) Genç Girişimciler İl Kurulu (GGK) işlemleri, genç girişimciler etkinliklerinin takibi,
- h) Fuar ziyaret/iştirak/katılım, iş gezileri hazırlık ve kayıt işlemleri
- i) Gelen evrak kayıt, gelen evrak dağıtım, gelen evrak fiziki dosyalama, muamelat işlemleri giden evrak,
- j) İnşaat kararları,
- k) Başkanlara gelen davetiyelerin takibi ve gerekli hazırlıkların yapılması,
- l) Takdir Komisyonu toplantı katılım işleri,
- m) Disiplin Kurulu Sekreteryası
- n) Çiçek gönderimi, taziye yazışması, hediye takipleri
- o) Tahsilat, banka talimatları, tediye işlemleri, kasa sayımı, kasa tutanağı hazırlanması, mahsup fişi, aylık mizan, bütçe / kesin mizan, muhtasar beyanname/kdvtevkifatı, haftalık muhasebe raporu, hesapları inceleme komisyon kararları,
- p) Demirbaş işlemleri,
- q) Gayri menkul işlemleri
- r) Personel maaş tahakkukları, personel işsizlik ve TOBB sandık işlemleri, işe giriş/çıkış işlemleri, hizmet alımına dayalı personel işleri, personelin sözleşme sürelerinin takibi, personel özlük işlemleri,
- s) Aidat bildirim işlemleri, aidatların tahakkuku,
- t) Hizmet binası sigorta işlemleri,
- u) TOBB'dan gelen yardımlar
- v) Meclis toplantısı kararları, meclis divan toplantısı hazırlık ve karar yazımı, meclis katılım tutanakları, meclis toplantı dosyası, aylık faaliyet raporu, meclis toplantı deşifre tutanağı inceleme ve düzeltme,
- w) Mali risk analizi çalışmaları,
- x) İlk temas noktası işlemleri.

1.7.7. Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Personeli Görev ve Sorumlulukları

1.7.7.1. Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Personeline İlişkin Asgari Nitelikler

- a) En az 1 yıl benzer alanda iş tecrübesi olmak,
- b) En az 2 yıllık yüksek okul mezunu olmak,
- c) Windows tabanlı sunucuların yönetiminde deneyimli,
- d) Network altyapısı ve bağlantıları konusunda tecrübeli (WAN&LAN,TCP/IP,DNS,DHCP Active Directory Yönetimi),
- e) Firewall ve Backup yönetiminde deneyimli,
- f) Microsoft Office programlarını ileri derecede kullanabilen,
- g) Windows işletim sistemleri üzerinde iyi seviyede bilgi sahibi; kurulum, konfigürasyon, bakım ve güvenliği konusunda deneyimli,
- h) Odamızın tüm donanım /yazılım ihtiyaç ve sorunlarını çözebilecek,
- i) Analitik düşünme ve analiz yeteneğine sahip, teknolojik yenilikleri takip ederek şirketimize entegrasyonu sağlayabilecek,
- j) Erkek adaylar için askerlikle ilişkisi olmamak.

1.7.7.2. Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Personeli Görev ve Sorumlulukları

- a) Sunucunun günlük yedeklenmesi, personel bilgisayar bakımları, personel bilgisayarlarını yedekleme, network bakımı, kurum için küçük yazılımların yapılması,

- b) Web sitesine haber/duyuru girilmesi, etkinlik takvimine veri girilmesi, web sitesinin güncellenmesi, sosyal ağların yönetimi, üye firmalara bilgilendirme maillerinin gönderilmesi, sms gönderimi, cenaze sms hazırlık ve sonrası çalışmalar, sms veri tabanının güncellenmesi,
- c) Asansör bakım takibi, elektrik tesisatı bakım takibi, klima bakımı takibi, kamera bakım takibi, kombi bakım takibi, ses ve görüntü sistemlerinin takibi, tamir ve bakım işleri takibi,
- d) Meclis toplantısı deşifresi,
- e) İhale duyurularının yapılması,
- f) Eğitim ve toplantı salonlarının sorumluluğu, fotoğrafların indekslemesi/arşivlenmesi,
- g) Bilgi güvenliği ve risk analizi çalışmaları,
- h) Üye bilgilerinin güncellenmesi.

1.8. Yönetim Sistemlerine İlişkin Görev Yetki ve Sorumluluklar

1.8.1. Kalite Yönetim Temsilcisi (ISO 9001)

Üst yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın kuruluş yönetiminden bir üyeyi, aşağıda belirtilen yetki ve sorumluluklara sahip olacak şekilde atamalıdır:

- a) Kalite yönetim sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına almak,
- b) Kalite yönetim sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirilme ihtiyacı hakkında üst yönetime rapor vermek,
- c) Bütün kuruluşta, müşteri şartlarının farkındalığının yaygınlaştırılmasını güvence altına almak.

1.8.2. Üye Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi (ISO 10002)

- a) Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak,
- b) İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek,
- c) Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dahil olmak üzere, şikâyetleri ele alma prosesinin, etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

2

SÜREÇLER

BÖLÜM 2 – SÜREÇLER

2.1. Stratejik Planlama Süreci

Aşama	Faaliyet
Hazırlık Faaliyetleri	Stratejik Plan Ekibinin Oluşturulması SP Ekibine Süreç Hakkında Bilgi Verilmesi / Eğitim Düzenlenmesi Paydaşların Belirlenmesi
Mevcut Durumun Analizi	İç Paydaş Anketlerinin Oluşturulması ve Uygulanması Dış Paydaş Anketlerinin Oluşturulması ve Uygulanması Yararlanıcı Anketlerinin Oluşturulması ve Uygulanması Meslek Komiteleri ile Toplantı (İç Paydaş Toplantıları) Çalışanlar ile Toplantı (İç Paydaş Toplantıları) Dış Paydaşlarla Beyin Fırtınası Toplantıları Mevcut Durum Bilgilerinin Derlenmesi (Çevre Analizi) Tüm Paydaşlardan Elde Edilen Verilerin Derlenmesi GZFT Analizinin Yapılması
Geleceğe Bakış	Vizyon, Misyon ve Temel Değerlerin Belirlenmesi Stratejik Odak Alanların Tespiti Stratejik Amaçların Belirlenmesi Hedeflerin Belirlenmesi Hedeflere İlişkin Performans Göstergelerinin Tanımlanması Hedeflere İlişkin Bütçelerin Belirlenmesi Taslak Stratejik Planın Yönetim Kurulu Değerlendirmesine Sunulması Taslak Plan Üzerinde Değerlendirme Sonucu Gerekli Revizyonların Yapılması Stratejik Planın Onaylanması
İzleme ve Değerlendirme	Yıllık İş Planının Oluşturulması Yıllık İş Planının Yönetim Kuruluna Sunulması Yıllık Performans Raporunun Hazırlanması

2.1.1. Hazırlık Faaliyetleri

1) Stratejik Plan Ekibinin Oluşturulması:

Stratejik Plan çalışmalarını yapmak üzere, Yönetim Kurulundan bir üyenin başkanlığında, Genel Sekreter veya yardımcısı ve çalışanlardan en az 3 kişilik bir ekip oluşturulur. Oluşturulan ekip Genel Sekreterin teklifi ve Yönetim Kurulunun onayı ile kurulur ve Yönetim Kurulunun onay tarihi ekibin aynı zamanda çalışmalara başlama tarihidir. Ekip 4 yıl süre ile görev yapar ve stratejik planlama çalışmalarının tamamından sorumludur.



Stratejik Plan Ekibi Plan yürürlüğe girinceye kadar 15 günde bir toplanır ve toplantıları kayıt altına alınır. Planın uygulama döneminde ise 3 aylık dönemler itibarıyla toplanır ve izleme faaliyetlerini yürütür.

2) Stratejik Plan Semineri:

Stratejik Plan çalışmalarını yürütecek ekip ve plan çalışmalarında görev alacak personeller stratejik planlama konusunda temel bir eğitime tabi tutulurlar. Eğitim içeriği ve süresi Genel Sekreterlikçe tayin edilerek eğitim programları çerçevesinde uygulanır ve kayda alınır.

3) Paydaşların Belirlenmesi:

Paydaşlar, Odamızın hizmetleri ile ilgisi olan, KUTSO'dan doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya KUTSO'yu etkileyen kişi, grup veya kurumlardır. Paydaşlar, iç ve dış paydaşlar ile yararlanıcılar olarak sınıflandırılabilir.



- KUTSO'nun faaliyetleri/hizmetleri ile ilgisi olanlar kimlerdir?
- KUTSO'nun faaliyetlerini/hizmetlerini yönlendirenler kimlerdir?
- KUTSO'nun faaliyetlerini/hizmetlerini kullananlar kimlerdir?
- KUTSO'nun faaliyetlerinden/hizmetlerinden etkilenenler kimlerdir?
- KUTSO'nun faaliyetlerini/hizmetlerini etkileyenler kimlerdir?

2.1.2. Mevcut Durum Analizi

1) İç Paydaş Anketlerinin Oluşturulması ve Uygulanması:

Paydaşların belirlenmesi sırasında paydaşlar, iç paydaş, dış paydaş ve yararlanıcılar şeklinde üç grupta tanımlanır. Belirlenen iç paydaşların görüş ve önerileri stratejik plana yapacakları katkılar göz önüne alınarak anket hazırlanır ve bu anket iç paydaşların tamamına ulaştırılır. Anket sonuçları analiz edilerek kayıt altına alınır. Anket soruları Stratejik Plan Ekibince belirlenir ve kararlaştırılan sürede uygulanır.

2) Dış Paydaş Anketlerinin Oluşturulması ve Uygulanması:

Paydaş analizinde dış paydaş olarak tanımlanan kişi ve kurumlara stratejik plana yapacakları katkı açısından görüş ve önerilerini almak için anket formu hazırlanır ve uygulanır. Anket soruları ve anketin uygulamasından Stratejik Plan Ekibi sorumludur. Elde edilen sonuçlar analiz edilerek kayıt altına alınır.

3) Yararlanıcı Anketlerinin Oluşturulması ve Uygulanması:

Bir diğer paydaşımız olan yararlanıcı grubunun görüş ve önerilerini almak için anket hazırlanması ve uygulanması bu aşamada yapılacaktır. Özellikle yararlanıcıların KUTSO ile ilgili beklentileri Stratejik Planın geleceğe bakış bölümünde temel amaçların oluşturulmasında kritik öneme sahiptir. Bu nedenle yararlanıcıların tamamına ulaşılması stratejik planı güçlendirecektir.



Yararlanıcı: KUTSO'nun vermiş olduğu hizmetlerden faydalanan kurum/kuruluş ve kişilerdir. Faydalanıcılar olarak sadece üyeler algılanmamalıdır. Üye olmayan ancak odamızın hizmetlerinden yararlananlar faydalanıcı kapsamındadır. (Örneğin K Belgesi Sahipleri)

4) Meslek Komiteleri ile toplantı (İç Paydaş Toplantıları):

Önemli iç paydaşlarımızdan ve stratejik plan faaliyetlerinin yürütülmesinde etkin rol oynayan Meslek Komitesi Üyeleri ile değerlendirme toplantıları yapılacaktır. Bu toplantılarda özellikle KUTSO'nun güçlü ve geliştirmeye açık yönleri değerlendirilecektir. Toplantıların sayısı ve süresi Stratejik Plan ekibi tarafından belirlenecektir. Belirlenen tarih veya tarihlerde yapılan toplantılardan elde edilen veriler, görüş ve öneriler tasnif edilerek stratejik planlama çalışmalarında kullanılacaktır.

5) Çalışanlar ile toplantı (İç Paydaş Toplantıları):

İç paydaşlarımızdan çalışanlar ile kurumun güçlü ve geliştirilmeye açık alanları değerlendirilecek, çalışanların istek ve beklentileri değerlendirilerek kayıt altına alınacaktır.

6) Dış Paydaşlarla Beyin Fırtınası Toplantıları:

Paydaş analizinde belirlenen dış paydaşlar ile beyin fırtınası şeklinde toplantılar bu aşamada yapılacaktır. Bu toplantılar bu aşamaya kadar tespit edilen konular ile dış paydaş anketinden çıkan sonuçlar üzerine belirlenen konu başlıkları çerçevesinde yapılacaktır. Dış paydaş toplantılarında masalar oluşturulacak her masaya kolaylaştırıcı görevlendirilecektir. Kolaylaştırıcılar belirlenen formata uygun şekilde dış paydaşların görüş öneri ve beklentilerini alacaktır. Her masada elde edilen bilgiler tasnif edilerek analiz edilecek ve rapor haline getirilecektir.



Paydaşların (İç, Dış ve Yararlanıcı) görüşleri alınırken temel olarak şu sorulara cevap aranır:

- KUTSO'nun hangi faaliyetleri ve hizmetleri sizin için önemlidir?
- KUTSO'nun olumlu bulduğunuz yönleri nelerdir?
- KUTSO'nun geliştirilmesi gereken yönleri nelerdir?
- KUTSO'dan beklentileriniz nelerdir?

7) Mevcut Durum bilgilerinin derlenmesi (Çevre Analizi)

Mevcut Durum Bilgileri "Kurum İçi Analiz" ve "Çevre Analizi" olmak üzere iki şekilde toplanacaktır. Kuruluş içi analiz, Odamızın mevcut durumunu ve geleceğini etkileyebilecek, iç ortamdan kaynaklanan ve odamızın kontrol edebildiği koşulların ve eğilimlerin incelenerek güçlü ve zayıf yönlerin belirlenmesi ve değerlendirilmesidir. Bu kapsamda KUTSO'nun aşağıdaki konu başlıklarında durumu tespit edilecektir.

- a) Kuruluşun Yapısı
- b) Beşeri Kaynakların Durumu
- c) Mali Kaynakların Durumu
- d) Kurum Kültürü
- e) Teknolojik Alt Yapı

Çevre analizi, Odamızın kontrolü dışındaki koşulların ve eğilimlerin incelenerek, kuruluş için kritik olan fırsat ve tehditlerin belirlenmesidir. Fırsatlar, odamızın kontrolü dışında gerçekleşen ve odamıza avantaj sağlaması muhtemel olan etkenler ya da durumlardır. Tehditler ise, odamızın kontrolü dışında gerçekleşen, olumsuz etkilerinin engellenmesi veya sınırlandırılması gereken unsurlardır.

Çevre analizinde; odamızı etkileyebilecek dışsal değişimler ve eğilimler değerlendirilir. Analiz kapsamında, ekonomik, sosyal, demografik, kültürel, politik, çevresel, teknolojik ve rekabete yönelik etkenlerin belirlenmesi gerekir.

8) Tüm Paydaşlardan elde edilen verilerin derlenmesi:

Yapılan toplantılarda elde edilen kayıtlar, veriler ve gözlemler birleştirilir ve tasnif edilir. Tasnif edilen bu çalışmalar özet bir rapor halinde mevcut durum raporu ile kayıt altına alınır.

9) GZFT Analizinin Yapılması: (Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsat ve Tehditler):

Paydaşlar ile yapılan toplantılar ve mevcut durumun değerlendirilmesi sonucunda güçlü ve zayıf yönler tespit edilecektir. Dış Paydaşlar ve Çevre Analizi neticesinde fırsat ve tehditler tespit edilecektir. Elde edilen bilgiler önem sırasına göre derecelendirilerek GZFT analizi oluşturulacaktır.

2.1.3. Geleceğe Bakış

1) Vizyon, Misyon ve Temel Değerlerin Belirlenmesi:

Misyon; odamızın varlık sebebidir; odamızın ne yaptığını, nasıl yaptığını ve kimin için yaptığını açıkça ifade eder. Misyon bildirimi stratejik plan dokümanının diğer kısımlarına da temel oluşturur. Misyon bildirimi, odamızın sunduğu tüm hizmet ve faaliyetleri kapsayan bir şemsiye kavramdır.

Vizyon; odamızın ideal geleceğini sembolize eder. Odamızın uzun vadede neleri yapmak istediğinin güçlü bir anlatımıdır. Vizyon odamızın farklı birimleri arasında birleştirici bir unsurdur.

Temel Değerler; odamızın kurumsal ilkeleri ve davranış kuralları ile yönetim biçimini ifade eder. Odamızın temel değerlerini ortaya koymak stratejik planlama için önemlidir; çünkü odamızın vizyon, misyon ve kurumsal kimliğinin gerisinde temel değerler ve inançlar bulunur. Temel değerler odamızın kararlarına, seçimlerine ve stratejilerinin belirlenmesine rehberlik eder. Hayata geçirilen değerler, odamızın kimliğinin değişiminde ve çalışanların motive edilmesinde güçlü araçlardır.

2) Stratejik Odak Alanların Tespiti ve Amaçların Belirlenmesi:

Yapılan mevcut durum analizinde tespit edilen güçlü yönlerin sürdürülebilir olması, zayıf yönlerin geliştirilmesi, fırsatların odamız tarafından değerlendirilmesi, tehditlerin ise odamıza etkisinin

azaltılması amacıyla hangi alanlarda çalışma yapılacağı belirlenir. Bu alanlar odamızın gelecekte odaklanacağı alanlardır.

Belirlenen odak alanlarda odamız stratejik amaçlarını belirleyerek buna göre faaliyetlerini düzenleyecektir.



Örnek:

Mevcut Durum Analizinde odamızın Üyelerimize sunulan hizmetlerde iyileştirmeler yapılması ihtiyacının tespit edilmesi durumunda; odak alanımız "Üyelere Sunulan Hizmetler" Stratejik Amacımız ise "Üyelerimize sunulan hizmetlerde sürekli iyileştirmeler yaparak hizmet kalitemizi artırmak." Şeklinde olacaktır.

3)Hedeflere İlişkin Performans Göstergelerinin Tanımlanması:

Hedef olarak belirlen durumların ne ölçüde başarıldığını ölçmek için performans göstergeleri belirlenir. Performans göstergeleri faaliyetler uygulandıkça hedefe ne ölçüde ulaştığımızı veya hedeften ne kadar sapma yaptığımızı ortaya koyar. Örnek olarak; "üye memnuniyet oranı", "gerçekleştirilen anket sayısı" vb. verilebilir.

4)Hedeflere İlişkin Bütçelerin Belirlenmesi:

Hedefleri yerine getirebilmek için belirlenen her bir faaliyetin odamıza maliyeti olacaktır. Örneğin; Üyelerin beşeri sermayesini artırmak şeklinde tanımlanan bir hedefte, üyelerin hangi eğitim faaliyetlerinden yararlanacağı belirlenecektir. Bu eğitim faaliyetlerinin maliyetinin ne kadar olacağı veya faaliyetlere ne kadar kaynak ayrılacağı hususunun stratejik planda belirtilmesi gerekmektedir. Tüm faaliyetlere ilişkin ne kadar kaynak ayrılacağı tahmin yöntemi ile belirlenerek bütçelenecektir.



Hedeflere ilişkin bütçe hazırlanması aşamasında Muhasip üye ve Muhasebe sorumlusu bu çalışmalarda stratejik planlama ekibine katılarak destek olur.

5)Taslak Stratejik Planın Yönetim Kurulu Değerlendirmesine Sunulması:

Mevcut durum, amaç, hedef ve faaliyetleri belirlenmiş ve bu doğrultuda bütçesi hazırlanmış stratejik plan taslağı Yönetim Kurulunun değerlendirmesine sunulur. Yönetim Kurulu üyelerinin her birine taslak planın bir kopyası dağıtılır. Yönetim Kurulu 1 ay içinde stratejik planı inceleyerek değerlendirme sonucunu Stratejik Planlama Ekibine verir.

6)Taslak Plan Üzerinde Değerlendirme Sonucu Gerekli Revizyonların Yapılması:

Yönetim Kurulunun değerlendirmesi neticesinde uygun görülen ve görülmeyen hususlar Stratejik Plan Ekibince tekrar çalışılır ve planda Yönetim Kurulunca belirlenen değişiklikler yapılır.

7)Stratejik Planın Onaylanması:

Stratejik Plan Ekibince son hali hazırlanan taslak plan Yönetim Kurulunun onayına sunulur. Yönetim Kurulu, Stratejik Planı onaylayarak yürürlüğe girmesini sağlar.

2.1.4. İzleme ve Değerlendirme

1) Yıllık İş Planının Oluşturulması:

Stratejik Planın yürürlüğe girdiği tarih itibari ile planda belirlenen faaliyetlerin, ne zaman, nasıl, nerede ve kim tarafından yapılacağı en geç 1 ay içinde planlanır. Bu plana iş planı denir.

2) Yıllık İş Planının Yönetim Kuruluna Sunulması:

Stratejik Planlama Ekibi tarafından oluşturulan taslak iş planı, Yönetim Kuruluna sunulur. Yönetim Kurulu planlanan faaliyetlerin varsa revizyonlarını yaptırarak onaylar. Yıllık İş Planının onaylandığı tarih itibariyle planda belirlenen görevler ilgili sorumlular nezdinde ayrıca görevlendirme yapmaya gerek kalmaksızın uygulamaya alınır.

3) Yıllık Performans Raporunun Hazırlanması:

Her yılbaşında bir önceki yılın iş planında belirlenen her bir faaliyet için performans raporu hazırlanır. Hazırlanan bu performans raporu o yıl için planlanan işlerin ne derece başarıldığını, stratejik planda belirlenen amaç ve hedeflere ne derece ulaşıldığının aynı zamanda göstergesidir.

2.2. Organlar Oryantasyon Süreci

2.2.1. Organlar Oryantasyon Sürecinin Kapsamı

Organların oryantasyonu Meslek Komitelerini, Meclis Üyelerini ve Yönetim Kurulunu kapsar. Yönetim Kurulu oryantasyon ihtiyaçlarını haftalık olarak yapmış olduğu toplantılar neticesinde dinamik olarak ihtiyaç duyduğu alanlarda bilgi alarak karşılamaktadır. Meclis Üyeleri ise Aylık Meclis Toplantıları nedeniyle değişen durumlar ile ilgili bilgileri sürekli almakta ve oryantasyon ihtiyacını karşılamaktadır. Meslek Komitelerimizin oryantasyon ihtiyaçları ise önceden hazırlanacak bir program dahilinde aşağıda belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde karşılanacaktır.



Oryantasyon ne demektir?

Görevlerine yeni başlayanlara veya odamızda görev konumları değişen üyelere uygulanan eğitime oryantasyon eğitimi denilmektedir. Yeni işin gereği olarak, yeni bilgilerin edinilmesi, yeni uygulamaların tanıtılması maksadıyla uygulanan eğitim programlarıdır.

2.2.2. Organ Oryantasyon Programının ve Takvimin Hazırlanması

Organların ihtiyaçları doğrultusunda eğitim programları hazırlanır. Hazırlanan oryantasyon programının hangi zamanlarda ve ne şekilde uygulanacağını içeren takvim oluşturulur. Takvim üyelere iletişim araçları ile duyurulur.

2.2.3. Organ Oryantasyon Eğitimleri

Organların oryantasyon eğitimleri takvimde belirlenen süreler içinde yapılır. Eğitimler odamız üyeleri veya personelleri tarafından yapılabileceği gibi odamız dışından profesyonellerden hizmet olarak da yapılabilir. Profesyonellerden eğitim alınması durumunda Yönetim Kurulunun izni aranır. Oryantasyon

eğitimleri genel olarak aşağıdaki başlıkları kapsayacak şekilde yapılır.

1) Kuruluşun Yapısı, Karar Organları ve Kurum Kültürünün Tanıtılması: Kuruluşun statüsü, amacı, hedef kitlesi, bağlı olduğu kuruluşlar, mevzuatlar, organizasyon şeması, tabi olduğu sistemler (kalite, akreditasyon vb.), karar organları gibi kuruluşun tanıtımına yönelik verilir.

2) Mevzuat Bilgisi: İlgili organın tabi olduğu yasal mevzuat şartları hakkında organ üyelerine bilgi verilir.

3) Kalite ve Akreditasyon vb. Sistemler: Odamızın tabi olduğu ulusal ve uluslararası ISO, Akreditasyon vb. sistemler hakkında bilgiler verilir.

4) Stratejik Planlama: Odamızın güncel yürürlükteki stratejik planı ve hedefleri hakkında bilgiler verilerek, stratejik planın üst yönetim tarafından benimsenmesi sağlanır.

5) Görev Tanımları: her organ için ayrı ayrı oluşturulan görev tanımları organ üyelerine aktarılır.

2.2.4. Organ Oryantasyon Eğitimlerinin Değerlendirilmesi ve Kayıtlar

Eğitimlere katılanların katılımına ilişkin kayıtlar ilgili personel tarafından tutulur. Eğitim sonunda değerlendirme anketi ve görüş bildirim formları alınır. Toplanan bilgiler değerlendirilir ve özeti Yönetim Kuruluna sunulur.

2.3. Personelin Oryantasyonu Süreci

2.3.1. Hazırlık Çalışmaları

Personelin iş başı yapmasından itibaren 3 (üç) gün içerisinde Genel Sekreter Yardımcısı oryantasyon programını başlatır. Oryantasyon programı başlama tarihinden itibaren 2 (iki) haftadır. Genel Sekreter Yardımcısı Genel Sekreterin onayını alarak oryantasyon formunu yürürlüğe koyar.

2.3.2. Oryantasyon Sırasında İşlenecek Konular

1) Kuruluşun Yapısı, Karar Organları ve Kurum Kültürünün Tanıtılması: kuruluşun statüsü, amacı, hedef kitlesi, bağlı olduğu kuruluşlar, mevzuatlar, organizasyon şeması, tabi olduğu sistemler (kalite, akreditasyon vb.), karar organları gibi, kuruluşun tanıtımına yönelik bilgiler ile kuruluşun fiziki koşulları, odalar, hizmet birimleri, kullanılan makine ekipmanlar-yazılımlar, toplantı salonları vb. koşullar yerinde gösterilerek tanıtılır.

2) Personelin İstihdamı Düşünülen Birimlerdeki İşlerin Tanıtılması: aday personelin istihdam gerekçesi de dikkate alınarak çalıştırılması düşünülen birimlerde, birim sorumluları ile birlikte çalışmaları sağlanır. Bu birimlerin sayısı dikkate alınarak yukarıdaki tabloda belirlenen süreler genel kuralı aşmayacak şekilde artırılabilir.

3) Çalışma Ortamı Kural ve Uygulamalarının Tanıtılması: çalışma ortamında önceden tanımlanmış kural ve teamüller aday personele aktarılır. Kılık kıyafet, çalışma alanındaki davranış biçimleri, protokol kuralları vb. kurallar hakkında aday personele bilgi verilir.

4) Özlük ve Personel Prensipleri Hakkında Bilgilendirme Yapılması; Adaylık süresi, ücret, izin, hastalık, kıdem, kariyer olanakları vb. konularda personel bilgilendirilir.

2.3.3. Oryantasyon Programının Uygulanması ve Kayıtlar

Oryantasyon programı çerçevesinde yukarıda sıralanan konularda işe yeni başlayan personele gerekli eğitimler verilir. Her bir eğitim konusu için değerlendirmeler yapılarak oryantasyonun yeterli olup olmadığı Genel Sekreterce belirlenir. Oryantasyon yeterli görülmez ise Genel Sekreter programı tekrarlatır.

Program sonunda oryantasyon eğitimleri tamamlanan personel Genel Sekreterce uygun görülen kadroda çalışmaya başlar.

2.4. Personel Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Süreci

2.4.1. Personel Memnuniyet Anketinin Hazırlanması

Süreç sorumlusu tarafından, anket soruları, içeriği, anket değerlendirmesine yönelik puanlama-ağırlık, cevaplama yöntemleri, çözümleme yöntemleri hazırlanır.

2.4.2. Personel Memnuniyet Anketinin Uygulama Onayının Alınması

Hazırlanmış olan anket, Genel Sekreter tarafından onaylanır. Genel Sekreterce anket soruları incelenerek varsa gerekli değişiklikler yapılır. Anketin son hali Genel Sekreterce onaylanarak uygulamaya alınır.



Genel Sekreter personel memnuniyet anketinde personelin memnuniyetini ölçmeye yönelik taslak anket formunu, gerekli görmesi halinde ilgili yönetim kurulu üyesinin incelemesine sunar. Yönetim Kurulu üyesinden gelen tavsiyeleri dikkate alarak son şeklini verir.

2.4.3. Personel Memnuniyet Anketinin Uygulanması

Genel Sekreter Personel Memnuniyet Sürecinden sorumlu personele anketin uygulama ve değerlendirme tarihini bildirerek anketin uygulanmasını sağlar.



Anket Odamızda en az altı aydan fazla çalışma hizmeti olan personel tarafından doldurulur. Aday personeller ankete katılamazlar. Şartları uyan tüm personelin ankete katılması zorunludur.

2.4.4. Personel Memnuniyet Anketinin Değerlendirilmesi ve Sonuçlarının Duyurulması

Tüm personel tarafından doldurulmuş olan "Personel Memnuniyet Anketi", Süreç Sorumlusu tarafından çözümlenir. Anket sonuç raporu hazırlanır. Personel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu, Genel Sekretere sunulur, Genel Sekreter planlı olarak yapılan ilk personel toplantısında sonuçları açıklar ve geri bildirimleri alır.



Anket sonuç raporuna göre, iyileştirme ve/veya düzeltici/önleyici faaliyet bulunup bulunmadığı tespit edilir. İyileştirme ve düzeltici unsurlardan Genel Sekreter yetkisinde bulunan durumlar Genel Sekreterce değerlendirilerek gerekli işlemler başlatılır. Yönetim Kurulu yetkisinde olan durumlar için Genel Sekreterce Yönetim Kuruluna bilgi verilir.

2.5. Üye Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Süreci

2.5.1. Üye Memnuniyet Anketinin Hazırlanması

Üye memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla, üye memnuniyet anketi soruları, değerlendirme kriterleri belirlenir. Anket hazırlanır. Hazırlanan ankette akreditasyon şartlarını sağlamak için aşağıdaki konularda sorulara yer verilir.

- a) İletişim yöntemleri
- b) Odamız hizmetlerinden birim/fonksiyon/faaliyet bazında memnuniyet
- c) Ağırlık verilmesi gereken faaliyetler
- d) Bilgi ve danışmanlık hizmetlerinin durumu
- e) Eğitim ihtiyaçları
- f) Dış ticaret vb. konular

Yukarıdaki konuları kapsayacak şekilde anket soruları hazırlanır ve Yönetim Kurulunun onayına sunulur. Yönetim Kurulunca uygulanmasına karar verilen anket dağıtılarak gerekli ölçümler yapılır.

2.5.2. Üye Memnuniyeti Anketinin Uygulanması

Yönetim Kurulunca uygulamamasına karar verilen anket tüm üyelere ulaştırılır ve belirlenen zaman diliminde uygulanır. Anketin faal olan tüm üyelere ulaştırılması esastır. Odamız anketi kendi kaynakları ile uygulayacağı gibi hizmet satın almak suretiyle profesyonellere de uygulattırabilir. Üye Memnuniyetinin ölçülmesinde "örneklem" alınarak ölçümleme yapılabilir.



Örneklem nedir?

Üyelerin tamamının görüşlerini yansıtabilecek özelliklere sahip daha küçük seçilmiş gruba örneklem denir. Örneklem seçiminde KUTSO olarak meslek komiteleri her bir meslek grubunun özelliklerini en iyi şekilde yansıtmaları ve seçilmiş üyelere ulaşması gibi özelliklerinden dolayı örneklem olarak kabul edilebilir.

Anketin örneklem uygulanması neticesinde elde edilen sonuçların tüm oda üyelerine uygulanmış şeklinde kabul edilir.

2.5.3. Üye Memnuniyet Anketlerinin Değerlendirilmesi

Uygulanan anketler Genel Sekreterlik Personellerince her bir soru için tasnif edilir ve elde edilen neticeler rapor edilerek kayıt altına alınır. Her bir soru için elde edilen sonuçlar analiz edilerek başarıları ve geliştirmeye açık alanlar olarak tanımlanır.



Örneğin KUTSO'nun başarı hedefinin %90 olarak belirlenmesi durumunda %90 Memnuniyetin altında kalan alanlar "iyileştirmeye açık alanlar" olarak tanımlanır ve bu alanlarda memnuniyeti yükseltme çalışmalarına ağırlık verilir.

2.6. Üye Şikâyetleri Süreci

2.6.1. Üye Şikâyetlerinin Alınması

Müşteri şikâyetleri mail, web, telefon, faks ve bizzat olmak üzere çeşitli yollarla toplanır. Şikâyetler hangi kanaldan gelirse gelsin Şikayet Kayıt Formuna işlenerek kayıt altına alınması sağlanır.



Şikâyet: Bir kuruluşa ürünleri veya şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

Şikâyetçi: Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi. (TSE tarafından yayınlanan TS ISO 10002 Standardı)

Şikâyetin sadece Odamız üyelerinden değil odamız ile etkileşim halinde olan kişi veya kuruluşlardan gelebileceği unutulmamalıdır. Bu nedenle şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesinde üye olma zorunluluğu aranmaz.

2.6.2. Şikâyetin Kayıt Edilmesi

Gelen her bir şikâyet için benzersiz bir kod numarası verilir. Şikâyetin takibi bu kod numarası üzerinden yapılır. Şikâyetin kayda alınması Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Kayıta alınan her bir şikâyet ilgili sorumlusu tarafından takip edilir.

2.6.3. İlk Değerlendirme

Kayıt numarası alan şikâyetler aynı gün içinde ilk değerlendirmesi yapılır. İlk değerlendirmesi yapılan şikâyetler şikâyetin türüne göre sınıflandırılır ve çözüm için yapılacak çalışmalar ile müşteriye yapılacak bilgilendirmeler bu değerlendirme esas alınarak yürütülür. İlk değerlendirmede şikâyet ile ilgili çalışmaları yürütecek sorumlu personel belirlenir ve şikâyetin kapatılmasına kadar tüm işlemler bu sorumlu tarafından yürütülür.

Şikâyetin ilk değerlendirmesinde aşağıdaki hususlar dikkate alınır.

- a) Ciddiyet (Derhal işlem yapma ihtiyacı)
- b) Karmaşıklık (Derhal işlem yapma imkanı)
- c) Etki (Tazminat ihtimali)

2.6.4. Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi

Şikâyetin ilk değerlendirmesinden sonra aynı gün içinde müşteriye alındı bilgisi ve muhtemel çözüm süreci hakkında bilgi verilir. Şikâyet mesai saatleri dışında yapılmış ise ilk mesai gününde işlemler yürütülür. Bu bilgilendirmede müşterinin talep ettiği iletişim kanalı esas alınır. Yapılan bilgilendirme Şikâyet Takip Formuna kayıt edilir. Bu işlemler Şikâyet Sorumlusu tarafından yürütülür.

2.6.5. Şikâyetin Araştırılması

Atanan şikâyet sorumlusu şikâyetle neden olan konu hakkında gerekli araştırmaları yapar, bu konuda diğer mesai arkadaşlarından gerekli olabilecek bilgi ve belgeleri talep eder. Şikâyet hakkında yeterli bilgi, belge ve uygunsuzluğa neden olan sebepleri tespit ettikten sonra Genel Sekretere bilgi verir. Çözüm geliştirme aşamasında cevap niteliği belirlenir. Genel olarak aşağıdaki cevap verme türlerinden biri tercih edilir. Çözümün niteliği aşağıdakilerden her hangi birine girmiyorsa diğer seçeneği ile şikâyetle özgü çözüm sınıflandırılır.

- a) Hizmetin Tekrarlanması
- b) Taahhütlerin yerine getirilmesi
- c) Yerine eşdeğerini verme
- d) Özür Dileme
- e) Teknik yardım
- f) Bilgilendirme
- g) Yönlendirme
- h) Diğer

2.6.6. Şikâyetle Çözüm Geliştirilmesi

Genel Sekreter ve şikâyet sorumlusu ortaklaşa bir çözüm geliştirirler. Geliştirilen çözümün Genel Sekreterin yetkisinin dışına çıkması durumunda Yönetim kurulundan şikâyetler ile ilgili yönetim kurulu üyesi ile çözüm geliştirilir.

2.6.7. Şikâyet İçin Çözüm Önerilerinin Müşteriye Bildirilmesi

Geliştirilen çözüm önerisi şikâyetçiye bildirilir. Şikâyetçinin çözümü kabul etmesi durumunda uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli işlemler başlatılır. Ancak şikâyetçinin çözümü kabul etmemesi durumunda şikâyetçiden çözüm için getirilen öneriyi ret gerekçesi ve çözüm için varsa istekleri tekrar alınarak şikâyetin tekrar değerlendirilmesi sağlanır.

2.6.8. Düzeltme Yapılması ve Düzeltmenin Doğrulanması

Geliştirilen çözüm için gerekli düzeltmeler yapılarak şikâyetçinin memnuniyeti sağlanır. Düzeltme işlemi yapıldıktan sonra düzeltme işleminin doğrulanması sağlanır. Düzeltme ve doğrulama işlemleri Şikâyet Kayıt Formuna kayıt edilir.

2.6.9. Şikâyetin Kapatılması

Doğrulama işlemi tamamlanan şikâyetler sorumlusu tarafından bilgi ve belgeleri içerecek şekilde kapatılır. Kapatma işlemi Şikâyet Kayıt Formuna kayıt edilir.

2.7. Performans Değerlendirmeye İlişkin Süreçler

2.7.1. Performans Değerlendirmenin Amacı

Performans değerlendirmenin ana amacı, insan kaynaklarının Odamızın amaçlarına ne ölçüde

katkıda bulunduğunun tespit edilmesidir.

Bununla birlikte, çalışan ve çalışmayan, daha doğru bir ifadeyle; çok çalışanı az çalışandan ayırmak ve daha verimli çalışanları ödüllendirmek, daha fazla çalışma gayreti içinde olanları motive etmek, çalışanların kariyer gelişimini düzenlemek, gizli kalmış yetenekli personeli belirlemek ve ortaya çıkarmak, personelin eğitim ihtiyacını ve ihtiyaç konularını belirlemek, insan kaynakları yönetimi alanında "sürekli gelişme" felsefesini kurumsallaştırmak, iş zenginleştirme ve eşleştirme vb. çalışmaların daha objektif temellere dayandırılması amacıyla performans ölçümleri yapılmaktadır.

2.7.2. Performans Değerlendirmeye İlişkin Tanımlar

Performans: Görevin gereği olarak önceden belirlenen ölçütleri karşılayacak biçimde görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleştirme oranıdır.

Performans Değerlendirme: Bir değerlendiricinin, önceden saptanmış objektif kriterlerle karşılaştırma ve ölçme yolu ile çalışanların işteki performansını geliştirmek amacı ile değerlendirmesidir.

2.7.3. Performans Değerlendirmesi Uygulanacak Personeller

Aşağıdaki kadro ve pozisyonlardaki tüm personel performans değerlendirme sistemine tabidir.

- a) Genel Sekreter
- b) Genel Sekreter Yardımcıları
- c) Birim Sorumluları ve diğer personeller

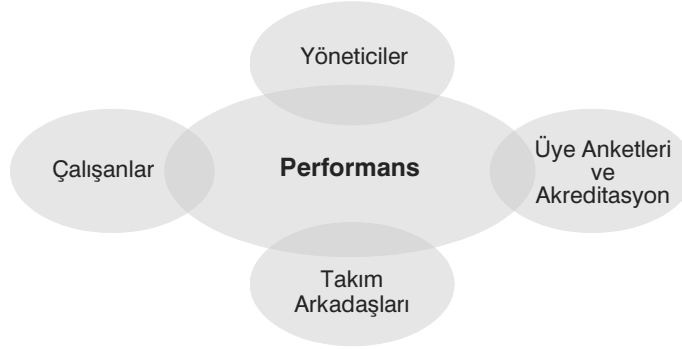
Yukarıdaki madde kapsamında olup aday/deneme süresi içinde olan personeller ile performans değerlendirmenin yapılacağı tarihte altı ayını henüz doldurmamış personeller için performans değerlendirmesi yapılmaz. Bu durumdaki personellerin performans değerlendirmeleri altı aylık çalışma süresini doldurmalarını takip eden ilk değerlendirme döneminde tüm personel ile birlikte yapılır.

2.7.4. Performans Değerlendirmesi Uygulanmayacak Durumlar

- 1) Performans değerlendirme tarihinden önceki dönemde sürekli hastalık vb. nedenlerden dolayı toplam üç ay işe gelemeyen personeller için performans değerlendirmesi yapılmaz.
- 2) Askerlik için kurumdan ayrılan personeller için performans değerlendirmesi yapılmaz. Askerlik dönüşleri altı ay kesintisiz çalıştıkları ilk dönem içerisinde performans değerlendirmesi yapılır.
- 3) Doğum izni vb. durumlardan dolayı üç aydan fazla işe gelemeyen personel için performans değerlendirmesi uygulaması yapılmaz.
- 4) Ücretsiz izin, yurt dışına çıkma gibi durumları üç ayı geçen personel için performans değerlendirmesi uygulanmaz.
- 5) Hizmet alım yolu ile temin edilen personel için performans değerlendirmesi uygulaması yapılmaz.
- 6) Belirli süreli hizmet sözleşmesi ile temin edilen ve işte çalışacağı gün sayısı belirli olan personellerin, sözleşmesi bir yıldan az ise performans değerlendirmesine tabi tutulamaz. Ancak belirli süreli hizmet sözleşmesi ile istihdam edilen personellerle sözleşmeleri birden fazla yıl için yapılmış ise performans değerlendirmesine tabi tutulur.

2.7.5. Performans Değerlendirme Yöntemi

Performans değerlendirme yöntemi olarak 360° Performans Değerlendirme Yöntemi benimsenmiştir. 360° Performans Değerlendirme Yöntemi aşağıda şekil yardımı ile gösterilmiştir.



2.7.6. Performans Değerlendirmesi Yapacaklar

Yukarıda şekil yardımı ile açıklanan biçimde tüm personel performans değerlendirmesinde değerlendirici olarak yer alacaktır. Değerlendiricilerin değerlendirme yapabilmesi için en az 6 ay kurumda kesintisiz çalışması zorunludur.

2.7.7. Performans Değerlendirme Kriterlerinin Belirlenmesi

Performans kriterleri oda faaliyetlerindeki değişiklikler, günün koşulları, yeni tekniklerin gelişmesi vb. durumlar dikkate alınarak belirlenir. Belirlenen kriterler en az bir yıl uygulanır. Dönem ortasında kriterlerde değişiklik yapılamaz veya yazılı kriterlerin dışında başka kriterle performans ölçümü yapılamaz. Kriterlerin hangi ölçütler kullanılacak ölçümleneceği Genel Sekreter tarafından belirlenir.



Performans değerlendirme çalışmaları yılda 2 defa yapılır. Tavsiye edilen dönemler Haziran ve Aralık aylarıdır.

2.7.8. Performans Değerlendirme Genel Puanının Hesaplanması

Genel performans puanı esas alınarak aşağıda verilen tabloya göre başarı düzeyi tespit edilir.

Düzei	Puanı	Harf Notu
Üstün Başarı	90-100	AA
Mükemmel	85-89	BA
Çok İyi	80-84	BB
İyi	75-79	BC
Orta	70-74	CC
Geliştirmeye Açık	60-69	DD
Geliştirilmeli	50-59	DC
Başarısız	0-49	FF

2.7.9. Performans Değerleme Sonuçlarının Kullanım Alanları

Performans değerlendirme sonuçları aşağıdaki şekilde kullanılır.

Eğitim İhtiyacının Tespiti: Performans değerlendirme sonucunda CC ve altında puan alan personellerin durumları incelenerek performanslarını düşüren konular dikkate alınarak eğitim planlaması yapılır. Bu eğitimler oda içinde verilebileceği gibi dışarıdan da sağlanabilir. Eğitim alınması ihtiyacı ortaya çıkan personel, planlanan dönem içerisinde eğitimlere katılmakla yükümlüdür. Eğitimlere katılmayan personellerin bir sonraki performans değerlendirmesinde genel puan üzerinden 5 tam puan kesilerek düzeyi revize edilir.

Rotasyon, Yer Değiştirme Uygulamaları: Performans değerlendirmesi sonuçları ve performans görüşmesinden elde edilen sonuçlara göre Genel Sekreterce personel üzerinde rotasyon uygulaması yapılır. Personelin bir sonraki dönemde yapılan değerlendirmesinde yer değiştirmenin olumlu veya olumsuz etkisi incelenir. Burada personelin performansını doğru işte kullanmak amaçlanmaktadır. Genel sekreter kritik öneme haiz işleri yapan personelin performansının düşük çıkması durumunda oda menfaatlerini düşünerek yer değiştirme yetkisini kullanabilir.



Üst üste iki değerlendirme döneminde DD ve altında puan alan personelin durumu ile ilgili olarak Genel Sekreterce Yönetim Kuruluna bilgilendirme yapılır.

Personel Planlama çalışmalarında: Performans değerlendirme sonuçları kullanılır. Özellikle terfi işlemlerinin gerçekleştirilmesinde performans ölçüm sonuçlarına başvurulur.

Sözleşme Yenileme veya İşten Çıkarma: Performans değerlendirme sonuçlarına göre uzun süre performans puanında düşüş gözlemlenen, kendini geliştirme ve yenileme faaliyetlerinde bulunmayan personellerin performans değerlendirme sonuçlarına dayanılarak sözleşme yenilemeleri gözden geçirilebilir. Genel sekreter sözleşmelerin gözden geçirilmesi konusunda yönetime teklifte bulunabilir.



Performansı AA olan personellere üstün başarı belgesi verilerek ödüllendirilir. Üstün başarı belgesi personelin özlük dosyasında saklanır.
Performansı BB ve BA olan personellere teşekkür belgesi verilir. Teşekkür belgeleri personelin özlük dosyasında saklanır.

2.7.10. Performans Değerlendirme Ekibi

Oda bünyesinde en az üç kişi ve tek sayı olacak şekilde performans değerlendirme ekibi kurulur. Kalite ve akreditasyon konularında sorumlu personel performans değerlendirme ekibinin doğal üyesidir. Diğer iki üye ise Genel Sekreterce bir yıllığına görev yapmak üzere atanır. Performans ekibi, performans değerlendirme çalışmalarını planlayarak yürütür ve tüm çalışmaları kayıt altına alır.

Performans ekibinin yapmış olduğu değerlendirme çalışmalarının kayıtları ekip tarafından tutulur ancak ihtiyaç olması halinde ekibin sekreteryasını Genel Sekreterin onayı ile başka bir personel de yapabilir.

Performans değerlendirme ekibi yapmış olduğu değerlendirmeleri personel bazında raporlara dönüştürerek her bir personel için Bireysel Performans Raporu hazırlar. Hazırlanan bu raporlar her yılın Temmuz ve Şubat aylarında önceden randevu verilerek Genel Sekreterin başkanlığında performans ekibi ve bireysel performansı raporlanan personelin katılımı ile performans görüşmesi yapılır.

2.7.11. Performans Değerlendirme Eğitimleri

İhtiyaç duyulması halinde Performans eğitimleri, performans ekibince hazırlanan bir eğitim takvimi çerçevesinde gerçekleştirilecektir. Eğitimler performans ekibince verilecek olup, ihtiyaç duyulması halinde kurum dışından işin uzmanı eğitmenlerden de faydalanılabilir. Eğitim kayıtları performans ekibince saklanır. Yeni istihdam edilen personeller için değerlendirme dönemi içerisinde uyumlaştırma eğitimleri içerisinde performans değerlendirme eğitimi de planlanarak verilir. Bunların kayıtları da performans ekibince saklanır.

2.7.12. Performans Değerlendirme Gözden Geçirme Çalışmaları

Performans değerlendirme sonuçları tüm personelin değerlendirmeleri ve görüşmeleri tamamlandıktan sonraki ilk hafta içerisinde gözden geçirilir. Bu gözden geçirme faaliyeti, bireysel sonuçlar ile kurumsal performansın değerlendirilmesi, eğitim ihtiyacının tespiti, düşük kriterlerin incelenmesi ve değerlendirilmesi, alınacak tedbirler ve önlemler ile sürekli iyileştirme faaliyetlerini kapsar. Gözden geçirme sonuçları tutanak ile karara bağlanır ve tüm personelin erişebileceği şekilde duyurulur.

2.7.13. Performans Raporları

Performans değerlendirme sonuçları detaylı bir şekilde Bireysel Performans Raporuna Performans Ekibince kaydedilir ve rapor haline dönüştürülür. Raporlar değerlendirme çalışmaları tamamlandıktan sonra tüm personele aynı anda dağıtılır. Tüm personelin performans raporları dikkate alınarak Kurumsal Performans Raporu oluşturulur.

2.7.14. Değerlendirme Hataları ve İtirazlar

Performans değerlendirmede aynı kriterin birden fazla değerlendiricisi olması durumunda bu değerlendiriciler arasında kriter bazında 6 ve daha fazla puan farkı oluşması halinde, performans ekibince değerlendiricilerden gerekçe istenir. Gelen gerekçeler değerlendirme ekibince değerlendirilerek, performans puanı belirlenir ve uygulama kayıt altına alınır.

Kişisel Performans raporlarının ilan edilmesinden itibaren üç gün içerisinde performans raporuna itirazda bulunulabilir. İtirazlar için başvuru mercii performans ekibidir. Performans ekibine verilecek dilekçede rapora itiraz gerekçesi ayrıntılı bir şekilde belirtilecektir. Performans ekibi dilekçede belirtilen gerekçeleri dikkate alarak re'sen revizyona gidebilir veya itirazı reddedilir. Performans ekibi gelen dilekçeyi en çok iki gün içerisinde değerlendirerek Genel Sekreterin onayına sunar. Genel Sekreter tarafından onaylanan sonuç kesin sonuçtur.

Performans ekibinde görevli çalışanlar performans sonuçlarına yapacakları itirazlarda karar süreçlerine dahil edilmezler. Ekip bir eksikle toplanarak karar alır.

2.7.15. Performans Görüşmesi

Tüm itiraz süreçlerinin tamamlanmasından sonra her bir personelle ayrı olmak ve önceden randevu verilmek kaydıyla performans görüşmeleri yapılır. Bu görüşmeler personelin geliştirmesi gereken yönlerin istişare edilmesi, başarılı yönlerinin sürdürülebilir ve kalıcı hale gelmesi, performansı olumsuz etkileyen durumların tespiti vb. konuların değerlendirilmesini kapsar.

2.7.16. Performans Değerlendirme Sistemde Değişiklik Yapılması

Performans Değerlendirme Sisteminde değişiklik yapılması gelen talep ve öneriler doğrultusunda performans ekibince değiştirilebilir. Yapılan değişiklikler yeni hali ve değişiklik tarihi belirtilmek suretiyle Akreditasyon içinde tanımlanan yönergeye eklenir.



Değişiklik tarihi ile performans değerlendirmesi arasında 4 aydan az süre bulunması halinde değişiklik hükümleri adil bir değerlendirme sağlaması amacıyla bir sonraki değerlendirme döneminde uygulanır.

Tüm değişiklikler Genel Sekreterin onayı ile yürürlüğe girer. Yapılan değişiklikler personelin tamamına eksiksiz duyurulur.

2.8. Lobi Faaliyetlerine İlişkin Süreçler

2.8.1. Tanımlar

Lobi Faaliyeti: Odamızın ve üyelerimizin çıkarlarına yönelik olarak karar alma mekanizmalarını etkilemeye yönelik faaliyet veya faaliyetler dizisi.



Lobi Faaliyetine Örnek: Tasarı aşamasında olan “Türk Ticaret Kanunun” bir kısım maddelerine ilişkin üyelerimizin taleplerini Kanun Koyucu nezdinde çalışmalar yaparak etkilemek, tasarı aşamasındaki kanunun üyelerimizin görüş ve önerilerini kapsayacak şekilde çıkmasını sağlamak lobi faaliyetidir.

Etkinlik: Odamızın Faaliyet alanına giren konularda farkındalığın artırılmasına yönelik faaliyetler.



Etkinlik Türü Faaliyete Örnek: Her yıl ramazan ayında üyelerimize iftar yemeği vermek bir etkinliktir.

2.8.2. Lobi Faaliyetlerine Yönelik Stratejilerin Belirlenmesi

Lobi faaliyetlerine yönelik stratejiler Yönetim Kurulu ve Odamız Meclisince belirlenir. Karar alma mekanizmaları üzerinde yapılacak lobi çalışmalarının neler olacağı bu çalışmaların kimler tarafından ve ne şekilde yürütüleceği gibi konular Yönetim Kurulunca belirlenerek ilgili taraflara görev şeklinde verilir.

2.8.3. Lobi Faaliyetlerinin Yürütülmesi

Lobi faaliyetleri her bir faaliyet içinde kendi özelinde takip edilecek yol ve metot açısından farklılık gösterir. Her bir lobi faaliyetinin yürütülme biçimi kendine özgüdür. Bu nedenle lobi faaliyetleri için rutin bir iş akışı belirlenmemiştir.

2.8.4. Lobi Faaliyetlerinin Kayıt Altına Alınması ve Raporlanması

Lobi faaliyetleri kapsamında yapılan çalışmalara ait tüm kayıt ve kanıtlar (haber, video, fotoğraf, ziyaret vb.) bir dosya içerisinde arşivlenir. İlgili lobi faaliyetinin özetini teşkil eden Lobi Faaliyeti İzleme Formuna yapılan çalışmalar aktararak lobi çalışmaları raporlanır.

Lobi çalışmalarının raporlanmasında yapılan çalışmaların özeti ve kazanımlar mutlaka belirtilir. Aylık dönemler itibarıyla yapılan lobi faaliyetlerine ilişkin raporlar Yönetim Kurulunun bilgisine sunulur.

2.9. Etkinlik Faaliyetlerine İlişkin Süreçler

2.9.1. Etkinliklerin Planlanması

Etkinlik talepleri Yönetim Kurulunda değerlendirilir ve uygun görülen etkinliklere ilişkin planlamalar yine Yönetim Kurulunca belirlenir. Planlanan etkinlikler tarafların katılımının en üst düzeyde olması adına Turuncu Kitap'ta belirlenen iletişim kanalları ile duyurulur.

2.9.2. Etkinliklerin Kayıt Altına Alınması

Etkinlikler planlanan zamanlarda ve plan kapsamında belirlenen ilgili sorumlularınca gerçekleştirilir. Etkinlikler gerçekleştirilirken tüm kanıtlar (video, haber, fotoğraf, rapor, katılım föyü vb.) toplanır. Toplanan kanıtlar etkinliğe ait dosyada muhafaza edilir.

2.9.3. Etkinliklerin Değerlendirilmesi

Yapılan her bir etkinlik için numara verilir ve etkinlikler bu numara üzerinden takip edilir. Etkinlik kayıt formuna her bir etkinlik için özet bilgiler yazılarak etkinlikler kayıt altına alınır. Yapılan etkinlikler aylık dönemler itibarıyla Yönetim Kurulunun bilgisine sunulur.

2.10. Sürekli İyileştirme Süreci

2.10.1. Sürekli İyileştirme Talepleri

Sürekli iyileştirme talepleri birçok kanaldan odamıza ulaşabilir. Bu talepler genellikle aşağıda belirtilen şekillerde ortaya çıkar,

- Toplantılarda alınan kararlar sonucunda,
- Üyelerin şikâyetleri sonucunda,
- Üye ve personel için yapılan anketlerin değerlendirilmesi neticesinde,
- Üyelerin görüş ve önerilerini odamıza iletmeleri durumunda,
- Çevre oda ve borsalarda yapılan iyi uygulama örnekleri,

f) Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları sonucunda, Olumsuz veya eksik görülen konular/alanlar/faaliyetler hakkında sürekli iyileştirme faaliyetleri ilgisine göre Genel Sekreter veya Yönetim Kurulunca başlatılır.



Sürekli İyileştirme Faaliyetine Örnek: Yapılan üye memnuniyet ölçüm anketleri neticesinde üyelerimiz “Eğitim faaliyetlerinin çok iyi duyurulmadığı” yönünde kanaat bildirmeleri durumunda sürekli iyileştirme faaliyeti başlatılması gerekir. Eğitim faaliyetlerinin üyelere duyurulmasında yaşanan sıkıntının gerçek (kök) sebebinin bulunması ve kalıcı çözümlerin geliştirilmesi amacıyla yapılan faaliyetlere “sürekli iyileştirme” faaliyeti denir.

2.10.2. Sürekli İyileştirme Faaliyetlerinin Yürütülmesi

Sürekli iyileştirme kapsamında başlatılan çalışmalar Kalitasyon Sistemi içinde tanımlanan formlar (Anketler, Düzetici ve Önleyici Faaliyet Formları, Toplantı Karar Tutanakları, Üye Şikâyet ve Takip Formları vb. dokümanlar) ile kayıt altına alınır.

2.10.3. Sürekli İyileştirme Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi

Sürekli iyileştirme faaliyetleri aylık olarak değerlendirilir ve elde edilen sonuçlar güncel durumları itibarı ile Yönetim Kuruluna sunulur. Sürekli iyileştirme faaliyetleri kapsamında yapılan tüm çalışmalar bir sonraki dönemde tekrar edip etmeyeceği takip edilir. Bir sonraki dönemde yapılan sürekli iyileştirme çalışmasına rağmen sorunun devam etmesi durumunda sürekli iyileştirme faaliyeti gözden geçirilir ve yenilenir.

2.11. Bilgi, Danışmanlık ve Destek Süreçleri

2.11.1. Bilgi ve Danışmanlık Talebi

Bilgi ve danışmanlık talepleri resmi yazı, dilekçe, eposta, web üzerinden vb. yollarla toplanır. Gelen bilgi ve danışmanlık talepleri Genel Sekreter tarafından incelenerek değerlendirmeye alınır. Değerlendirme sonucunda Genel Sekreter talepte bulunulan bilgi ve danışmanlık konusunu yetkisi dâhilinde ise görevlendireceği personellere yetkisi dışında ise Yönetim Kuruluna bilgi vererek alacağı talimat gereğince işlemleri başlatır.

2.11.2. Bilgi ve Danışmanlık Taleplerine Cevap Verilmesi

Bilgi ve danışmanlık talepleri konusuna göre gerekli araştırma ve verilecek cevap Genel Sekreterce hazırlanır. Genel Sekreter bilgi ve danışmanlık ihtiyacının türüne göre gerektiğinde odamız dışından profesyonellerden (Hukuk Danışmanı, Akademik Danışman, Yönetim Danışmanı vb.) ve ilgili kuruluşlardan destek alabilir. Genel Sekreter üyenin talebine yönelik toplamış olduğu tüm bilgileri ilgili Yönetim Kurulu Üyesinin görüşüne sunar. Alacağı talimat doğrultusunda üyenin bilgi ve danışmanlık ihtiyacı giderilir.

2.11.3. Bilgi ve Danışmanlık Hizmetlerinin Kayıt Altına Alınması

Bilgi ve danışmanlık hizmetlerinin tamamı kayıt altına alınır. Bilgi ve danışmanlık talebinden, yapılan araştırmalara, yazışmalara, sonucunun bildirilmesine kadarki tüm safhalarda yapılan işlemler bir

dosyada muhafaza edilerek kayıt edilir.

Yıl içinde gelen bilgi ve danışmanlık taleplerinin izlenebilmesi için “Bilgi ve Danışmanlık Hizmetleri Listesi” tutulur. Bu listede talepte bulunanın kimliği, yapılan çalışmaların özeti, çözüm süresi ve ilgili kişilerin bilgileri, talebin güncel durumu bulunur.

Aylık olarak bilgi ve danışmanlık hizmetlerine ilişkin bilgilendirmeler Yönetim Kuruluna Genel Sekreter tarafından yapılır.

2.12. Satın Alma Süreci

2.12.1. Satın Alma Talebi

Satın alma prosesi sorumlusuna satın alma talebi iletilir. Satın alma talepleri satın alma talep formu ile yapılır.

2.12.2. Satın Alma Yönteminin Tespiti

Satın alma yöntemi olarak temelde iki yöntem uygulanır. Bu yöntemler doğrudan temin ve Satın Alma Komisyonunca ihale usulüdür. Her yılbaşında yönetim kurulu kararı ile doğrudan temin şeklinde yapılacak satın almalar için üst limit belirlenir. Doğrudan temin satın almalar Genel Sekreterin yetkisi dâhilinde yapılır.

Doğrudan temin limiti üzerinde kalan satın almalar Satın Alma Komisyonunca yapılır.

2.12.3. Personel/Komisyon Görevlendirilmesi

Genel Sekreter tarafından yapılacak doğrudan teminlerde alım konusu da dikkate alınarak Genel Sekreter tarafından satın alma işlemlerini yürütmek üzere personel ataması yapılır. Ataması yapılan personel satın alma sürecindeki oluşan tüm iş ve işlemleri Genel Sekreterin talimatları doğrultusunda yürüterek kayıt altına alır ve dosyalar.

Satın Alma Komisyonunca ihale edilecek alımlarda Komisyon görevlendirilir. Satın Alma Komisyonu her yılbaşında Yönetim Kurulu kararı ile belirlenir ve bir yıl süreyle görev yapar. Genel Sekreter yetkisi dışında kalan tüm satın almalar bu komisyon tarafından yürütülür.



İstisna Hükümler:

- 1) Genel Sekreter Yetkisinde olan doğrudan teminlerde Genel Sekreterin talep etmesi veya Yönetim Kurulunun takdiri doğrultusunda limit altında kalsa dahi özellik arz eden bir takım satın alımlar Satın Alma Komisyonu tarafından yapılabilir.
- 2) Satın Alma Komisyonu yetkisinde bulunan ancak karmaşıklığı, özelliği ve teknik boyutları nedeniyle belirli alanlarda uzmanlaşmış kişilerce satın alma yapılmasında yarar görülmesi durumunda sadece ilgili satın almada görev yapmak üzere Teknik Üye Yönetim Kurulu Kararı ile atanabilir. Atanan Teknik Üyeler ilgili satın alma işlemi tamamlanınca üyelikleri kendiliğinden sona erer.
(Örneğin Yıllara Sari İnşaat İşleri, Bilgi İşlem vb. Konulardaki alımlar)

2.12.4. Tekliflerin Alınması

Doğrudan temin alımlarda Genel Sekreterce atanan personel tarafından öncelikle odamız üyeleri olmak kaydıyla teklifler toplanır. Satın Alma Formu ve varsa ekindeki Teknik Şartlar/Teknik Şartname doğrultusunda uygun tedarikçilerden şartlara uygun teklifler yazı, mektup, faks, e-mail vb. iletişim araçları istenir. Tekliflerin istendiğine dair kanıt ve kayıtlar satın alma doyasında muhafaza edilir. Satın Alma Komisyonunca yapılacak alımlarda aynı işleme tabidir. Burada teklifler Satın Alma Komisyonunca belirlenen personel tarafından toplanır ve dosyalanır.

2.12.5. Tekliflerin Değerlendirilmesi

Görevlendirilen personel veya komisyon tarafından alınan teklifler öncelikle aranan nitelikler ve varsa Teknik Şartlar/Teknik Şartname hükümlerine uygunluğu yönünden değerlendirilir. Bu değerlendirmede fiyatlar dikkate alınmaz ve istenilen şartlara uymayan teklifler elenir. Uygun bulunan teklifler değerlendirilerek alımın yapılacağı tedarikçi belirlenir.



Alımın yapılacağı tedarikçinin belirlenmesinde en düşük fiyata işin verilmesi zorunlu bir şart değildir. Fiyat tek ölçüt değildir, garanti süreleri, servis, yerinde hizmet vb. durumlar dikkate alınacaktır.

Değerlendirmeye alınan teklifler bir karara bağlanarak satın alma üyeleri tarafında imza altına alınır ve onaya sunulur.

2.12.6. Satın Alma Kararının Tedarikçiye Bildirilmesi

Değerlendirme sonunda istenilen şartları sağlayan tedarikçilerden alımın yapılacağına dair bilgilendirme yazısı gönderilir. Bu yazı aynı zamanda sipariş yazısı veya sözleşme yapılması gerekli alımlarda sözleşmeye davet yazısı olarak kabul edilir.

2.12.7. Mal/Hizmet Kabul ve Kontrol

Satın alınan mal veya hizmetler teslim edildiğinde satın alma dosyasında belirlenen niteliklere ve miktara uygunluğu denetlenir. Kabul esnasında tedarikçi tarafından eksik veya aranan niteliklere uymayan mal/hizmetlerin tamamı veya ilgili kısmı teslim alınmaz ve tedarikçiye iade edilir. Kusurlu, eksik veya ayıplı kısımlar komisyon tarafından tutanak altına alınır ve ilgili tedarikçiye bildirilir. Tutanağın aslı satın alma dosyasında muhafaza edilir.

2.13. Tercüme Hizmetleri Süreci

2.13.1. Tercüme Hizmetleri Talebi

Odamızın amaç ve konusu içinde yer alan çalışmalar kapsamında üyelerimize tercüme hizmeti sunulmaktadır. Tercüme hizmeti almak isteyen üyeler taleplerini Genel Sekreterlik birimine iletirler. Genel Sekreterlik birimi talep edilen tercüme hizmetinin niteliğini değerlendirerek tercüme hizmeti verilip verilmeyeceğini kararlaştırır.

2.13.2. Tercüme Hizmeti Verilmesi İçin Aranılan Şartlar

Tercüme hizmeti talepleri aşağıdaki hususları karşılaması halinde verilir. Bunlar;

- a) Talepte bulunanın Odamız üyesi olması esastır. Talepte bulunanın odamız üyesi olmaması durumunda tercüme hizmeti verilmez.
- b) Tercüme talebinin odamız üyesinin işletmesi ile ilgili olması kişisel işlerine yönelik olmaması esastır.
- c) Tercüme hizmeti sadece İngilizce çeviriler için yapılır.
- d) Talepler dilekçe ile alınır ve dilekçede tercüme hizmetinin gerekçesi, nerede kullanılacağı vb. bilgilere yer verilir.

2.13.3. Tercüme Hizmetinin Gerçekleştirilmesi

Tercüme hizmetinden yararlanmak isteyen üyelerintalepleri dilekçe ile alınır. Dilekçe ekine tercüme edilecek metin eklenir. Genel Sekreterlik dilekçe ve eklerini anlaşmalı Tercümana/Tercüme Bürosuna havale eder. Anlaşmalı Tercüman çevirisini tamamladıktan sonra dosyayı Genel Sekreterliğe sunar. Genel Sekreterlik talepte bulunan üyeye Tercümandan gelen kopyaları üst yazı ile teslim eder, bir kopyasını arşive kaldırır. Tercüman hiçbir surette çevirileri üyeye direkt olarak teslim edemez. Tüm hizmet Genel Sekreterlik marifetiyle yürütülür.

2.13.4. Tercüme Hizmetlerinin Takibi ve Kayıt Altına Alınması

Tercüme hizmetleri sonucunda ortaya çıkan tüm kayıtlar dosyalanır. Yıl içinde tercüme hizmeti kullananlara ilişkin bilgiler liste halinde kayıt altına alınır. Bu liste güncel olarak tutulur. Listede talepte bulunanın kimlik bilgileri, talep tarihi, tercüme hizmeti isteğine ilişkin gerekçesi, hizmet verildi ise tarihi ve verilen hizmetin detayları vb. konular yer alır. Liste Genel Sekreterlikçe tutulur ve aylık olarak Yönetim Kuruluna bilgilendirme yapılır.

2.14. Üye Eğitimleri Süreci

2.14.1. Üye Eğitim İhtiyaçlarının Tespit Edilmesi

Üyelerin eğitim ihtiyaçları anket yoluyla ve eğitim ihtiyaç talep formlarının değerlendirilmesi sonucunda tespit edilir. Üye Memnuniyet Ölçüm Anketlerinde üyelere ihtiyaç duydukları eğitimler soru olarak yöneltilir ve tüm üyelerin eğitim ihtiyaçları bu yolla tespit edilir. Bunun dışında çevre koşullarından kaynaklı olarak yıl içinde her hangi bir üye eğitim talebinde de bulunabilir. Yıl içinde anket dışındaki eğitim talepleri eğitim talep formu ile alınır ve değerlendirmeye tabi tutulur.

2.14.2. Üye Eğitim Taleplerinin Değerlendirilmesi

Üyelerden yıl içinde gelen talepler öncelikli olarak Genel Sekreter tarafından değerlendirilir. Eğitim taleplerinin değerlendirmeye esas ön araştırması ve hazırlıkları Genel Sekreterlikçe yürütülür. Talep formu ve Hazırlık dokümanları Eğitimlerden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi ile paylaşılır. Eğitim talebi hakkında nihai değerlendirme Yönetim Kurulunca yapılarak karara bağlanır.

2.14.3. Üye Eğitim Programının Hazırlanması

Yıl içinde gelen eğitim talepleri ve anketlerden elde edilen sonuçlar doğrultusunda Genel Sekreterlikçe içinde bulunulan yıla ait "Üye Eğitim Programı" hazırlanır. Üye Eğitim Programında eğitimlerin konuları, süreleri ve hedef kitleleri tanımlanarak programın uygulama esasları belirlenir. Üye Eğitim Programı Yönetim Kurulunca onaylanarak yürürlüğe girer.

2.14.4. Üye Eğitim Takvimin Oluşturulması ve Yayınlanması

Yönetim Kurulunca onaylanan Üye Eğitim Programı çerçevesinde satın alınacak eğitimler, Eğitimlerden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Sekreterin ortaklaşa yapacağı çalışma ile belirlenir ve takvime bağlanır. Kesinleştirilen eğitimler, eğitimin adı/konusu, süresi, yeri, tarihi, eğitmen bilgisi vb. durumları gösterir bir takvim hazırlanır ve Turuncu Kitap'ta belirlenen iletişim kanalları ile duyurulur.

2.14.5. Üye Eğitimleri İçin Ön kayıt Toplanması

Eğitimin özelliği ve konusu itibarıyla eğitimlerin bir kısmı için ön kayıt toplanması gerekebilir. Bu gibi durumlarda eğitime ilişkin ön kayıt toplanır. Ön kayıt toplanması durumunda katılımın istenilen düzeyde olmayacağı tespit edilir ise eğitime katılımı beklenen hedef kitleler üzerinde araştırma yapılır. Yapılan araştırmalar neticesinde eğitimin iptaline, tarih değişikliğine veya yapılmasına karar verilebilir. Bu karar Yönetim Kurulunca takdir edilir.

2.14.6. Üye Eğitimleri İçin Hazırlık Faaliyetleri

Eğitimlerin sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için hazırlık faaliyetleri önemlidir. Hazırlık faaliyetleri kapsamında yapılması gerekenler aşağıda tanımlanmıştır.

1) Eğitim Salonunun Hazırlanması: Eğitim salonu Genel Sekreterlik personeli tarafından hazırlanır. İklimlendirmesi (sıcaklık, soğukluk), düzeni, eğitimde kullanılacaksa yansı cihazları, bilgisayar ve ses sistemleri eğitimden önce mutlaka kontrol edilir.

2) Görünürlük Faaliyetleri: Eğitimlerin etkin bir şekilde duyurulması esastır. Eğitimin yapılacağı hedef kitlenin tamamına ulaşılması gerekmektedir. Bu konuda eğitim duyuruları Turuncu Kitap'ta tanımlanan iletişim kanalları ile etkili bir şekilde duyurulması şarttır. Görünürlük faaliyetlerinin tamamından Genel Sekreterlik ilgili birim çalışanları sorumludur. Yapılan tüm görünürlük çalışmalarının kanıtları eğitim dosyasında muhafaza edilir.



Hazırlanan afiş, broşür, ilan, web duyurusu, mail vb. tüm iletişim kanallarında mutlaka "KUTSO" logosu yer almalıdır. Hazırlanan tüm tanıtıcı dokümanlarda (afiş, broşür, ilan, web duyurusu, mail vb.) "Bu eğitim KUTSO tarafından KALİTASYON® çalışmaları kapsamında yapılmaktadır." ibaresi yer alacaktır.

3) Dokümanların Hazırlanması: Eğitimler başlamadan önce katılımcı föyleri, eğitim değerlendirme anketleri, eğitmen tarafından uygun görülmesi halinde eğitim notları önceden hazırlanarak katılımcılara girişte dağıtılır.

4) İkram vb. Hazırlıklar: Eğitimlerde aralarda ne tip ikram belirleneceğine Eğitimlerden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesinin görüşü alınmak kaydıyla Genel Sekreter karar verir. Genel Sekreter görevlendireceği personeller kanalı ile ikramların temin edilmesi ve uygun zamanda katılımcılara sunulmasını tesis eder.

2.14.7. Üye Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi

Eğitimler takvimde belirlenen tarih ve saatte uygulanır. Eğitimin verilmesi aşamasında eğitimde teknik bir aksaklığın oluşmasını önlemek için daimi bir personel eğitim sürecinde hazır bulundurulur. Eğitim sırasında oluşabilecek aksaklıklara öncelikli olarak görevlendirilen personel müdahale eder daha büyük bir sorun olması durumunda diğer personelden yardım talep eder.

2.14.8. Üye Eğitimlerinin Değerlendirilmesi

Eğitimler sonucunda değerlendirme anketi uygulanır. Bu anket çözümlenerek Üye Eğitim Sonuç Raporu ile birlikte Proses sahibine teslim edilir. Üye Eğitim Sonuç Raporu eğitimin tamamlanmasına müteakip en geç 5 (gün içerisinde) hazırlanır ve teslim edilir. Eğitimlerin değerlendirilmesinde aşağıdaki ölçeklendirme kullanılır.

Kriter	Değerlendirmeye Esas Ağırlık
Eğitmen	%40
Eğitim Materyalleri	%20
Eğitim Yeri	%10
Kazanımlar	%30
Toplam	%100

Tüm eğitimlerin değerlendirmesi yıl sonunda aritmetik ortalama yöntemi ile genel değerlendirme sonucu hesaplanır ve proses performansı çıkan sonuç üzerinden değerlendirilir.

2.14.9. Üye Eğitim Sonuç Raporunun Hazırlanması

Eğitim değerlendirme istatistikleri ile birlikte eğitimin tüm aşamalarını özetleyen Eğitim Sonuç Raporu ilk Yönetim Kurulu toplantısında bilgilendirme amaçlı paylaşılır.

2.15. Personel Eğitim Süreci

2.15.1. Personel Eğitim İhtiyacının Tespiti

Her yıl Ekim ayında, tüm personel tarafından Eğitim İhtiyaç Tespit Formu doldurulur ve eğitim ihtiyaçları tespit edilir. Eğitim ihtiyaç tespit formu ile talep edilmiş olan eğitim konuları, Genel Sekreterlik tarafından değerlendirilir. Eğitim konuları için, personel performans değerlendirme sonuçlarından gelen veriler de değerlendirilebilir.

2.15.2. Personel Eğitim Programının ve Takviminin Hazırlanması

Tüm kaynaklardan tespit edilen eğitimler için, programda belirlenen kurallara ve sınırlamalara uyularak Eğitim Takvimi oluşturulur. Eğitim Takvimi personele duyurularak geri bildirimler 5 gün içinde alınır ve nihai takvim personele duyurulur.

2.15.3. Personel Eğitimleri Hazırlık ve Uygulamaları

Eğitimden sorumlu personel eğitimin duyurulması, gerçekleştirilmesi ve değerlendirilmesi aşamalarının tamamından sorumludur. Bu aşamalarda Proses sahibi, görevlendirilen personele uygulama süreçleri konusunda yardımcı olur. Eğitimler aksine bir hüküm olmadığı sürece, odamız hizmet binasında gerçekleştirilir. Ancak eğitim türü, özelliği ve hedef kitlesine göre bazı eğitimler oda dışında da alınabilir. Eğitimlerde personelin katılım imzaları alınır.

2.15.4. Personel Eğitim Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Eğitimler sonucunda değerlendirme anketi uygulanır. Bu anket çözümlenerek Personel Eğitim Sonuç Raporu ile birlikte proses sahibine teslim edilir. Personel Eğitim Sonuç Raporu eğitimin tamamlanmasına müteakip, en geç 5 gün içerisinde hazırlanır ve teslim edilir. Eğitimlerin değerlendirilmesinde aşağıdaki ölçeklendirme kullanılır.

Kriter	Değerlendirmeye Esas Ağırlık
Eğitmen	%40
Eğitim Materyalleri	%20
Eğitim Yeri	%10
Kazanımlar	%30
Toplam	%100

Tüm eğitimlerin değerlendirmesi yıl sonunda aritmetik ortalama yöntemi ile genel değerlendirme sonucu hesaplanır ve proses performansı, çıkan sonuç üzerinden değerlendirilir. Eğitimlerin değerlendirilmesi sonucunda eğitimin proses hedeflerine ulaşamaması durumunda, Genel Sekreter eğitimlerin tekrarlanmasına karar verebilir. Bu durumda tekrarlanan eğitimler yeni bir eğitim şeklinde işlem görerek tüm süreç yenilenir. Personel için düzenlenen her bir eğitim için, kişiye özel Personel Bireysel Eğitim Takip Formu yıllık olarak tutulur. Bu konuda, personel eğitim proses sahibi sorumludur.

2.15.5. Personel Eğitimleri İle İlgili Diğer Hususlar

Odamız tarafından açılmayan veya organize edilmeyen TOBB, TOBB ETÜ vb. kuruluşlarca davet edilen eğitimler bu proses kapsamında değerlendirilir, personel eğitim izlem formuna kaydedilerek izlenir. Katılım ve değerlendirme işlemleri yapılmaz. Eğitim istatistiklerinde gösterilir. Personelin kendi imkan ve kaynakları ile katılmış olduğu eğitimler personelin beyan etmesi durumunda personel eğitim istatistiklerinde yer alır. Personelin katıldığı her türlü eğitim, istatistiklerine yansıtılarak Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

2.16. İşe Alma Süreci

2.16.1. Personel İhtiyacının Belirlenmesi

Odamızdaki hizmet ve işlemlere uygun olarak Genel Sekreter tarafından personel ihtiyacı belirlenir. Personel ihtiyacı, Genel Sekreter tarafından Yönetim Kuruluna arz edilir. İstihdamı planlanan boş kadroya ait asgari nitelikler Yönetim Kurulu onayından hemen sonra Genel Sekterin teklifi ve personellerden sorumlu Yönetim Kurulu Üyesinin onayı ile belirlenir.

2.16.2. Başvuru Aşaması ve Ön Değerlendirme

İstihdamı planlanan alımlara ait ilan etkili bir biçime Genel Sekreterce yaptırılır. İlan metninde istihdamı planlanan kadronun adı, kısa iş tanımı, asgari nitelikler, başvuru süresi, başvuru yeri ve şekli açıkça belirtilir. İşe alım duyurularının hangi iletişim kanallarında ne şekilde duyurulacağı Genel Sekreter tarafından belirlenir ve kayıtlar muhafaza edilir. Başvurular süresi içinde işe alım süreci sorumlusu personel tarafından alınarak dosyalanır. Başvuru süresi sonunda gelen tüm başvurular ilanda belirtilen asgari niteliklere bakılarak ön değerlendirmeye tabi tutulur. Asgari nitelikleri taşıyanlar ile taşımayanlar ayrı ayrı dosyalanarak Genel Sekretere teslim edilir.

2.16.3. Mülakat ve Seçim

Ön değerlendirme aşamasında asgari nitelikleri taşıyan başvuru sahipleri süreç sorumlusu tarafından belirlenen mülakat tarihi 3 gün önceden bildirilerek davet edilir. Yönetim Kurulu mülakatları yapacak komisyonu belirleyerek atamasını gerçekleştirir. Genel Sekreter mülakat komisyonlarının doğal üyesidir. Mülakat tarihinde komisyon listede bulunan tüm başvuru sahipleri ile görüşerek her bir başvuru sahibi için değerlendirme notlarını liste halinde ilgili Yönetim Kurulu Üyesine sunar. Mülakata gelmeyenlerin başvurusu değerlendirme alınmaz. İlgili yönetin kurulu üyesi mülakat sonuçlarını değerlendirmesi neticesinde planlanan istihdama uygun başvuru olmadığı kanaatine ulaşması durumunda komisyon ile görüşerek asgari nitelikleri karşılamayan başvuru sahiplerinde mülakatını isteyebilir. Komisyon bu durumda asgari nitelikleri karşılamayanlar listesinde bulunan başvuru sahiplerini mülakata çağırarak görüşmelerini yapar ve değerlendirme notlarını liste halinde ilgili Yönetim Kurulu Üyesine sunar.

İlgili yönetim kurulu üyesi ve Genel Sekreter istihdamı planlanan personellerin değerlendirme sonuçlarını ilk yönetim kurulu toplantısında sunar. Yönetim Kurulu asil ve yedek başvuru sahibi belirleyerek karar alır.

2.16.4. Alım İşlemlerinin Başlatılması

Asil Başvuru sahipleri davet edilerek işe alım ile ilgili resmi işlemler başlatılır. Asil başvuru sahibinin belirlenen sürede resmi işlemleri başlatmaması halinde yedek başvuru sahibi davet edilerek resmi işlemler başlatılır. Asil ve yedeklerin her ikisinin de resmi işlemleri başlatmaması veya resmi işlemleri başlatmaya yönelik sonrada engel bir durumun tespit edilmesi durumunda Yönetim Kurulu Mülakat listesinden tekrar bir seçim yaparak süreci devam ettirir. Mülakat listesinde uygun bir personel bulunmaması veya seçim yapılamaması durumunda Yönetim Kurulu Süreci yeni başlatabilir veya alımı iptal edebilir.

3

PROSEDÜRLE R

3. BÖLÜM – PROSEDÜRLER

3.1. Dokümantasyon ve Kayıt Prosedürleri

3.1.1. Dokümanlardaki Temel Yeterlilikler

Kalite Yönetim Sistemi gereğince oluşturulan dokümanlarda odamızın tam unvanı, dokümanın adı, yayınlanma ve revizyon durumu ile dokümanın kodu gösterilir.

Kalite yönetim sistemi ile ilişkisi olup ancak başkaca yasal şartlar nedeniyle oluşturulmuş matbu dokümanlar bu prosedür hükümlerinden istisna tutulur. Dokümanın şekil olarak prosedüre tabi tutulmaması kalite kaydı özelliğini ortadan kaldırmaz.

Dokümanlar şekil açısından ilgili birimlerin ihtiyaç ve kullanım alanları gözetilerek hazırlanır.

3.1.2. Dokümanların Hazırlanması ve Onaylanması

Dokümanlar türü dikkate alınarak hazırlanır. Her bir doküman türü ve yaygın kullanılacağı birim gözetilerek aşağıdaki tablo dikkate alınarak hazırlanır.

Doküman Türü	Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
El Kitapları	İlgili Birim Sorumlusu	Genel Sekreter	Yönetim Kurulu Başkanı
Planlar	İlgili Birim	Genel Sekreter	Yönetim Kurulu Başkanı
Programlar	İlgili Birim Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Sekreter
Prosesler	İlgili Birim Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Sekreter
Prosedürler	Kalite Yönetim Temsilcisi	-	Genel Sekreter
Tallmatlar	İlgili Birim Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Sekreter
Görev Tanımları	Kalite Yönetim Temsilcisi	-	Genel Sekreter
Formlar, Diğer Dokümanlar	İlgili Birim Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Sekreter

Prosedürlerin tamamı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır ve Genel Sekreter tarafından onaylanır.

3.1.3. Dokümanların Gözden Geçirilmesi ve Revizyonları

Tüm dokümanlar yayınlanmadan önce gözden geçirilir. Bu gözden geçirme madde 3.1.2'deki tabloda tanımlananlar tarafından yapılır.

Dokümanların revizyonları genel ilke olarak YGG(Yönetimin Gözden Geçirmesi)toplantılarında karara bağlanılarak yapılır. Ancak derhal revizyon yapılma ihtiyacı oluşması durumunda revizyon talepleri



Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek uygun görülen hususlar revize edilir. Revizyonlarda dokümanların revizyonno'ları belirtilir. Revizyon talepleri Revizyon Talep Formu ile alınır ve değerlendirilir.

3.1.4. Dokümanların Dağıtımı ve Erişim

Dokümanların orijinal kopyaları dağılmaz. Tüm dokümanların orijinal kopyaları Yönetim temsilcisi tarafından saklanır muhafaza edilir. Orijinal dokümandan çoğaltılan kontrollü kopyalar dijital ortama taranarak kaydedilir.

Tüm personel taranmış dijital kopyalara sunucu üzerinde tanımlanan adres üzerinden erişebilir. Sunucu üzerine yüklenen tüm dokümanlar aynı zamanda güncel dokümanlardır ve ilgili personele dağıtılmış kabul edilir.

3.1.5. Dokümanların Kodlanması

Dokümanların kodlaması aşağıdaki tabloda belirlenen sınıflandırma esas alınarak yapılır.

Döküman Türü	Döküman Türü
El Kitapları	K
Planlar	P
Programlar	FPS
Prosesler	PS
Prosedürler	PR
Talimatlar	TL
Proses Formları vb.	FPS
Görev Tanımları	GT
Prosedür Formları vb.	FPR

Her bir doküman türü seri takip ederek numaralandırılır. Formlar ise dokümanın türü dikkate alınarak kendi türü içinde seri takip ederek numaralandırılır.

	PS	05		Personel Oryantasyon Prosesi
F	PS	05	01	Personel Oryantasyon Formu
	PR	01		Dökümanların Kontrolü Prosedürü
F	PR	01	03	Dış Kaynaklı Döküman Listesi
	P	01		Stratejik Plan

3.1.6. Dokümanların İptal Edilmesi

Dokümanların yürürlükten kaldırılması, iptali YGG (Yönetimin Gözden Geçirmesi) kararı ile gerçekleştirilir. Yürürlükten kaldırılacak dokümanlar ilgili sorumlusu ve Yönetim temsilcisinin görüşü ile YGG kurulunda değerlendirilir. Uygun bulunması halinde yürürlükten kaldırılır. İptal edilen dokümanlar yanlış kullanımın önlenmesi amacıyla ilgili sorumlusu tarafından kullanım alanlarından toplanılarak imha edilir.

Sunucu üzerinde olan kopyalar Yönetim Temsilcisi tarafından kaldırılarak yanlış kullanım önlenir. İptal edilen dokümana ait orijinal kopyanın üzerine iptal kaşesi vurularak iptal edilen dokümanlarla birlikte saklanır.

3.1.7. Dış kaynaklı Dokümanlar

Dış kaynaklı dokümanlar Dış Kaynaklı Doküman Listesi ile tanımlanır ve bu listede belirtilen sorumlular tarafından güncelliği takip edilir.

Liste dışında olan ve dışarıdan gelen evraklar ise Genel Sekreterin havale ettiği personel tarafından kayıt altına alınarak güncelliği takip edilir.

3.2. Uygun Olmayan Hizmetler İçin Prosedürler

3.2.1. Uygun Olmayan Hizmetin Belirlenmesi

Uygun olmayan hizmetler aşağıda verilen durumlarda tespit edilebilir:

- Günlük çalışmalar sonucunda,
- Hizmetlerinin yerine getirilmesi esnasında,
- Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi sonucunda,
- Müşteri anketlerinin değerlendirilmesi sonucunda,
- Akreditasyon, Yönetim Sistemleri ve İç Tetkikler sonucunda,

Üyelere sunulan hizmetler sürecinde, uygun olmayan hizmetlerin belirlenmesinden tüm personel sorumludur. Müşteri memnuniyetini sürekli kılmak amacıyla, uygun olmayan hizmetlerin mümkünse derhal düzeltilmesi esastır. Hizmet sürecinde ve tamamlanmasından sonra yapılan kontroller sırasında uygun olmayan bir hizmet tespit edilince bu durum, Hatalı Hizmet Bildirim Formunda belirtilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Hatalı Hizmet Bildirim Formu, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından incelenerek gerekirse, düzeltici veya önleyici faaliyet talebinde bulunulur.

3.2.2. Uygun Olmayan Hizmetin Değerlendirilmesi

Hatalı Hizmet Bildirim Formu ya da diğer yollarla bildirilen uygun olmayan hizmetler, ilgili bölüm yöneticisi ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Böyle bir durumda uygunsuzluğu gidermek üzere uygulanacak düzeltici ve/veya önleyici faaliyet konusunda, gerekirse uygunsuzluğun sebebi, faaliyet sorumlusuyla birlikte değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda uygun olmayan hizmetin giderilmesi amacıyla, düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılması gereken uygunsuzluklar için, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü uyarınca faaliyet talep edilir. Tespit edilen uygunsuzlukların



giderilmesinden sonra, daha önce belirlenen kontroller tekrar yapılır. Hizmet sürecinde ve tamamlanmasından sonra, uygun olmayan hizmet tespit edildiğinde, hizmet uygunsuzluğunun etkilerine veya potansiyel etkilerine karşı, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından tedbirler alınır.

3.3. İç Tetkik Prosedürü

3.3.1. İç Tetkik Planlaması

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, her yılın başında, İç Tetkik Programı hazırlanır, Genel Sekreter tarafından onaylanır. İç Tetkik Programında, tetkik zamanları tetkik edilecek bölümler, tetkikçi(ler) gibi genel bilgiler yer alır. Program hazırlanırken birimlerin iş program ve yoğunlukları dikkate alınır ve her birim için en uygun zaman belirlenir. Tetkiki yapacak tetkikçi(ler) belirlenirken, tetkikçi ile tetkik edilecek bölümün doğrudan ilgisi olmamasına dikkat edilir. İç tetkiklerde görev alacak tetkikçi(ler), iç tetkik konusunda eğitim almış personel arasından seçilir. Her bölüm yılda iki kez ve takriben 6 aylık periyotlarda denetlenir. Ancak, tetkik deneyimleri ve sonuçlarına dayanılarak, bu sıklık ve periyotlar değişikliğe uğrayabilir.

3.3.2. Tetkike Hazırlık

Tetkikçi(ler), yıllık programda belirlenen zamandan önce, tetkik edilecek bölüme ilişkin düzenlenen İç Tetkik Raporları, (varsa) Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formları ve bölüme ait İç Tetkik Soru Formlarını, Kalite Yönetim Temsilcisinden alırlar. Tetkikçi(ler), planlanan zamanda tetkike giderek, İç Tetkik Soru Formu ve tetkik edilecek bölümün referans dokümanları doğrultusunda tetkiki gerçekleştirirler.

3.3.3. İç Tetkikin Gerçekleştirilmesi

Tetkikçi(ler) tarafından, bölüm yöneticisi ve gerekirse bölümde görevli diğer personelin katılımı ile açılış toplantısı yapılır ve tetkik başlatılır. Açılış toplantısında tetkikin amacı, uygunsuzluk tanımı ve İç Tetkik Raporu üzerinde konuşulur. Tetkikçi(ler) tarafından, çalışmaların sistem gerekleri çerçevesindeki yeterliliği, uygunluğu, etkinliği ve dokümanlarla uyumu incelenmek üzere sorular sorulup, ilgili çalışmalar izlenerek tetkik gerçekleştirilir. Tetkik bulguları, İç Tetkik Soru Formuna kaydedilir. Gerek görülürse ek soru sorulabilir ve sorulan sorular da İç Tetkik Soru formuna eklenir. Tetkikin sonunda, Tetkikçi(ler) ve bölüm yöneticisi bir kapanış toplantısı yaparlar. Tetkikçi(ler), bölüm yöneticisi ile uygunsuzluklar, olumlu bulgular ve gözlemleri hakkında konuşur.

3.3.4. Tetkik Sonuçları

Tetkikçi(ler) tarafından belirlenen uygunsuzluklar, bölüm yöneticisine objektif deliller sunulup doğrulattır. Bölüm yöneticisi tarafından, bulunan uygunsuzluklarla ilgili uygulanması gereken düzeltici faaliyetler süre ile belirlenir. Tetkikçi (ler) tarafından, bulunan uygunsuzlukların her biri için, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu doldurulur. Bulunan uygunsuzluklar formda açıkça tanımlanır ve Tetkikçi (ler) ile bölüm yöneticisi tarafından imzalanır. Tetkik sonrasında tetkikçi (ler), tarafından, İç Tetkik Raporu hazırlanır ve bölüm yöneticisinin onayı alınır. İç tetkik Raporu ile Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formlarının birer kopyaları bölüm yöneticisine, orijinaleri de Kalite Yönetim Temsilcisine verilir.

3.3.5 Düzeltici Faaliyet Takibi

İç tetkikler sırasında tespit edilen düzeltici faaliyetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, Düzenleyici/Önleyici Faaliyet İzleme Formuna kaydedilerek izlenirler. Tetkik edilen bölüm yöneticisi, düzeltici faaliyetleri planlanan zamanda gerçekleştirir. Belirlenen zamanda düzeltici faaliyet tamamlanamamışsa ek süre tanınır. Verilen ek süre sonunda yine tamamlanamaması halinde durum, Genel Sekretere bildirilir.

3.4. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler İçin Prosedürler

3.4.1. Düzeltici Faaliyet

Kalite sisteminde uygunsuzluğa yol açan sebeplerin araştırılacak ortadan kaldırılması için yapılan faaliyetlerdir. Düzeltici faaliyetlerin tespit edilmesi için kullanılabilecek başlıca bilgi kaynakları şunlardır:

i. Hizmet Uygunsuzlukları: Hizmet süreçlerinde karşılaşılan uygunsuzluklar değerlendirilir ve gerekiyorsa, düzeltici faaliyet başlatılır.

ii. Müşteri Şikâyetleri: Her müşteri şikâyeti incelemesi ve çözümü sonrasında ayrıca bir düzeltici faaliyet gereği bulunup bulunmadığına karar verilir ve gerekiyorsa, düzeltici faaliyet başlatılır.

iii. İç Tetkikler: Planlı iç kalite tetkikleri sırasında karşılaşılan uygunsuzluklar, Kuruluş İçi Kalite Tetkiki Prosedürü kapsamında değerlendirilir.

iv. Kalite Yönetim Sistemi İşleyiş Uygunsuzlukları: Günlük işleyiş sırasında karşılaşılan her türlü kalite sistemi problemleri, değerlendirilir ve gerekiyorsa, düzeltici faaliyet başlatılır.

3.4.2. Düzeltici Faaliyetlerin Açılması

Düzeltici faaliyet herhangi bir personel tarafından talep edilebilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilince durum, tespit eden personel tarafından, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formuna kaydedilerek Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi talep edilen düzeltici faaliyetleri uygulayacak sorumlu ile uygunsuzluğun sebebini ve yapılacak faaliyetleri tespit eder.

3.4.3. Düzeltici Faaliyetlerin Takibi

Gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet, uygunsuzlukların bir daha tekrarlanmamasını sağlayacak şekilde belirlenir. Belirlenen düzeltici faaliyet, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edilir.

3.4.4. Düzeltici Faaliyetlerin İzlenmesi

Düzeltici faaliyet talepleri, Yönetim Temsilcisi tarafından, Düzeltici/Önleyici Faaliyet İzleme Formuna kaydedilerek izlenir. Belirlenen zamanda düzeltici faaliyet bitirilmemişse ek süre tanınır, verilen ek süre sonunda yine tamamlanamaması halinde durum, Genel Sekretere bildirilir.

3.5. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

3.5.1. Genel Bilgiler

Genel Sekreter başkanlığında, birim sorumluları ve gerektiğinde Genel Sekreterin uygun öngördüğü

diğer personelin katılımıyla altı ayda bir kez olmak üzere yılda en az iki defa Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapılır.

Yönetim Temsilcisi, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısının koordinasyonunu sağlar ve toplantıya katılacaklara 1 hafta önceden gündem maddelerini içeren iç yazışma gönderir. Genel Sekreter gerek gördüğünde bu toplantının belirlenmiş periyot dışında da olağan üstü olarak kurulu toplayabilir.

3.5.2. Toplantı Gündemi:

- a) Politika, Hedefler ve Organizasyon Yapısının Gözden Geçirilmesi
- b) Kalite Hedeflerinin Gözden Geçirilmesi
- c) Tetkik Sonuçlarının Değerlendirilmesi
- d) Müşteri (Üye) Geri Beslemeleri
- e) Proses Performansları ve Uygunsuzluklar
- f) Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Durumu
- g) Şikâyetlerin Analizi ve İyileştirme İhtiyaçlarının Gözden Geçirilmesi
- h) Kalite Yönetim Sistemini Etkileyecek Değişiklikler
- i) Önceki Toplantı Kararlarının Takibi
- j) İyileştirme Önerileri İle Dilek ve Temenniler

3.5.3. Toplantı Kararları:

Görüşülen konular ve alınan kararlar Yönetim Temsilcisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağına işlenir. Tutanakların birer nüshası istemeleri halinde katılımcılara doküman dağıtım listesi imzalatılarak dağıtılır.

Orijinal nüshası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

3.6. Mali Risk Analizi Prosedürü

3.6.1. Genel Bilgiler

KUTSO bütçe hazırlama aşamasından önce mali risklerini, mali politika ve bu prosedür hükümlerine göre belirler. Bütçenin hazırlanmasında mali riskler dikkate alınır ve bütçe bu doğrultuda hazırlanır. Mali Risk Analizi, muhasebe memuru tarafından hazırlanır ve Yönetim Kurulu Genel onayına sunulur.

3.6.2. Mali Riskler

Faiz Riski: Faizlerdeki dalgalanmalardan dolayı vadeli hesaplardaki parasal kaynaklarda yaşanabilecek kayıplar,

Kur Riski: Döviz olarak tutulan parasal kaynaklarda döviz dalgalanmalarından dolayı yaşanabilecek kayıplar,

Kredi Riski: Kullanılan kredilerle ilgili yaşanabilecek riskler,

Piyasa Riski: Piyasalarda ortaya çıkabilecek olumsuz durumlardan kaynaklanabilecek riskler,

Nakit Yetersizliği: Gelirlerin giderleri karşılayamaması,

Operasyonel Risk: Finansal kaynakların değerlendirilmesi ile ilgili yapılacak operasyonel hatalardan oluşabilecek riskler.

3.6.3. Riskin Derecelendirilmesi

Risk derecesinin tespitinde [olasılık x etki derecesi]=Risk Derecesi şeklinde hesaplama yapılır. Hesaplama sonucunda elde edilen değer aşağıdaki tabloya göre yorumlanır.

Risk Derecesi	Açıklaması
20-25 Arası	İhmal Edilmez Risk
15-19 Arası	Yüksek Risk
5-14 Arası	Orta Risk
1-4 Arası	Düşük Risk

Risk Derecelendirme Tablosu; riskler aşağıdaki tabloya göre derecelendirilir ve gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır.

Risk Derecesinin “İhmal Edilemez” veya “Yüksek Risk” çıkması durumunda acilen gerekli önlemler alınır.

3.6.4. Olasılıklar

Olasılık dereceleri aşağıda listelenmiştir.

1	İmkânsız (olması hiç muhtemel değil)
2	Olması muhtemel değil
3	Olması muhtemel (seyrek olarak gerçekleşmiş)
4	Olma olasılığı var (zaman zaman gerçekleşmiş)
5	Olması kesin (sık sık gerçekleşmiş)

3.6.5. Etki Dereceleri

Etki Derece türleri aşağıda listelenmiştir.

1	İşlem hiç etkilenmeyecektir
2	Etki iş süreçlerinin verimliliği ile sınırlı olacaktır.
3	Etki belirgin olur ama iş ile ilgili işlemler devam eder, başarısızlık kurum içinde tolere edilebilir düzeyde olur.
4	İş süreçleri üzerinde ciddi bir etki olacaktır ve kurumda önemli bir zararlar sonuçlanacaktır.
5	Etki kurumun faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini tehdit edecektir.

 Mali Risk Değerlendirme Örneği;						
Risk	Tehlike	Olasılık Derecesi	Etki Derecesi	Risk Derecesi	Risk Kategorisi	Düzeltilici/Önleyici Faaliyetler (Önem)
Faiz Riski	Faiz oranlarının düşmesi ve vadeli mevduatlarda faiz gelirinin azalması	3	2	6	Orta Risk	Her ay bankalardan mevduat faizleri araştırılarak, en yüksek faize mevduatın bağlanması sağlanır.

3.7. Bilgi Güvenliği Risk Analiz Prosedürü

3.7.1. Riskin Derecelendirilmesi

Risk derecesinin tespitinde [olasılık X etki derecesi] = Risk Derecesi şeklinde hesaplama yapılır. Hesaplama sonucunda elde edilen değer aşağıdaki tabloya göre yorumlanır. Risk Derecelendirme Tablosu; riskler aşağıdaki tabloya göre derecelendirilir ve gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır.

Risk Derecesi	Açıklaması
20-25 Arası	İhmal Edilmez Risk
15-19 Arası	Yüksek Risk
5-14 Arası	Orta Risk
1-4 Arası	Düşük Risk

Risk Derecesinin İhmal Edilemez veya Yüksek Risk çıkması durumunda acilen gerekli önlemler alınır. Bu önlemler Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü şartları gereğince gerekli DÖF çalışmaları başlatılarak takip edilir.

Yüksek ve ihmal edilemez risklerin giderilmesinden Bilgi İşlem Personeli sorumludur. Risklerin ortadan kaldırılmasına yönelik açılan DÖF'lerin takibinde riskin giderilebilmesi için dışarıdan hizmet satın alınabilir.

3.7.2. Risk Olasılıkları

Risk olasılıkları aşağıdaki tabloda tanımlanan olasılıklardan tehlikenin oluşma olasılığına en uygun olanın seçilmesi suretiyle tespit edilir.

Risk Puanı	Olasılık Tanımı	Frekans
1	İmkânsız	Söz konusu tehlikenin kurum geçmişinde hiç yaşanmaması veya 3 yıldan fazlaca bir zamandır görülmemesi
2	Olması muhtemel değil	Alınan tedbirler ve önlemlerden dolayı oluşmasının beklenmemesi
3	Olması muhtemel	Yılda en fazla bir defa gerçekleşme ihtimali, seyrek gerçekleşen
4	Olma olasılığı var	Yılda 1'den fazla 5'den az gerçekleştirme ihtimali
5	Olması kesin	Her zaman ve tekrarlayan şekilde gerçekleştirme durumu, sık gerçekleşen

3.7.3. Risk Etki Dereceleri

Risklerin ortaya çıkması durumunda Odanın işlemlerinin ne yönde etkileneceği aşağıdaki tablodan tespit edilerek, tehlikeye uygun olan etki derecesi hesaplamaya dahil edilir.

Risk Puanı	Etki Derecesi
1	İşlem hiç etkilenmeyecektir
2	Etki iş süreçlerini n verimliliği ile sınırlı olacaktır.
3	Etki belirgin olur ama iş ile ilgili işlemler devam eder, başarısızlık kurum içinde tolere edilebilir düzeyde olur.
4	İş süreçleri üzerinde ciddi bir etki olacaktır ve kurumda önemli bir zararla sonuçlanacaktır.
5	Etki kurumun faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini tehdit edecektir.



Bilgi Güvenliği Risk Değerlendirme Örneği;

Risk	Tehlike	Olasılık Derecesi	Etki Derecesi	Risk Derecesi	Risk Kategorisi	Düzeltilici/Önleyici Faaliyetler (Önem)
Kullanıcı Bilgisayarları	Yetkisiz Erişim	3	4	12	Orta Derecede	Bilgisayarlarda kullanıcılar sınırlandırılacak

3.7.4. Yedekleme

Odamızda personelce kullanılan bilgisayarların yedeklemeleri ile sunucu yedeklemeleri Bilgi İşlem Personelince her haftanın son iş günü yapılır. Yapılan yedeklemeler harici hard disk'e kopyalanarak odamızdaki kasaya kilitlenir. Böylece bilgi güvenliği ve dijital kopyaların muhafazası sağlanmış olur. Yedeklemeler Yedekleme Takip Formuna kayıt alınır ve saklanması için Genel Sekreter Yardımcısına teslim edilir.

3.7.5. Bakım ve Onarımlar

Bakım ve onarımlar bu prosedürün ekinde sunulan bakım programı çerçevesinde yapılır ve kayıtların kontrolü prosedürü hükümlerince kayıt altına alınır. Bakımlar oluşturulan program çerçevesinde planlı ve plansız olmak üzere iki grupta gerçekleştirilir. Makine ve ekipmanların arızalanmaları durumunda plansız bakımlarda kayıt altına alınarak arşivlenir.

!	Bakımların kurum dışında yapılması durumunda bakım yapan kuruluşun kullandığı formlar kayıt olarak kullanılabilir ayrıca bakım formu düzenlenmez.					

4

TOPLANTILA R

4.BÖLÜM – TOPLANTILAR

4.1. Personel Toplantıları

4.1.1. Personel Toplantıları için Hazırlık Çalışmaları

Personel Toplantıları Genel Sekreter başkanlığında 15 günde bir yapılır. İzinliler dışında toplantılara eksiksiz katılım zorunludur. Toplantı gündemi Kalitasyon Personeli tarafından Genel Sekretere sunulur ve uygun bulunması halinde toplantı gününden 2 gün önce tüm personele e-posta yolu ile gönderilir. Toplantı gündemi her toplantı için özel olarak oluşturulmakla birlikte aşağıdaki konuları kapsamasına özen gösterilir.

- a) Kalitasyon Süreçlerinin Etkinliğinin Değerlendirilmesi
- b) Hizmet Süreçlerinin Etkinliğinin Değerlendirilmesi
- c) Personel ve Üye Anketlerinin Değerlendirilmesi
- d) Personel Performans Değerlendirme Sonuçlarının Değerlendirilmesi
- e) Üye Şikâyet ve İsteklerinin Değerlendirilmesi

4.1.2. Personel Toplantılarının Kararları

Personel toplantılarının tüm sonuçları Kalitasyon Personeli tarafından toplantı tutanağına kaydedilerek kayıt altına alınır. Kayıt altına alınan kararlardan bilgilendirilmesi planlanan kararlar Genel Sekreter aracılığı ile ilgili taraflara iletilir.

4.2. Ortak Akıl Toplantıları

4.2.1. Ortak Akıl Toplantıları Hazırlık Çalışmaları

Ortak Akıl Toplantıları çevre oda ve borsalar ile yapılan toplantılardır. Bu toplantılarda Bölge çıkarlarına yönelik ortak akıl oluşturma hedeflenmektedir. Ortak akıl toplantıları belirli konularda ve belirli düzeylerde yapılır.



Ortak akıl toplantısı örnek 1:

Toplantı Konusu: "Akreditasyon Çalışmalarında İş Birliği ve İyi Uygulama örneklerin karşılıklı Paylaşılması"

Katılım Düzeyi: Genel Sekreterler düzeyinde

Katılımcılar: Kütahya TSO, Uşak TSO, Afyonkarahisar TSO



Ortak akıl toplantısı örnek 2:

Toplantı Konusu: "VIII. Ticaret ve Sanayi Şurası için hazırlık"

Katılım Düzeyi: Oda ve Borsa Yönetim Kurulu ve Meclis Başkanları Düzeyinde

Katılımcılar: Kütahya Ticaret Borsası, Gediz, Simav, Tavşanlı Ticaret ve Sanayi Odaları, Kütahya Esnaf Odaları başkanları, Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası (KUTSO)

4.2.2. Ortak Akıl Toplantılarının Kararları ve Takibi

Ortak Akıl toplantılarında ev sahibi oda olmamız durumunda tüm kayıtlar (davet yazıları, katılım tutanakları, kararlar, toplantı esnasında sunulan rapor ve sunumlar dahil olmak üzere tüm bilgiler) KUTSO tarafından dosyalanır ve özeti Yönetim Kuruluna sunulur.

Katılımcı pozisyonunda olması durumunda ev sahibi Oda/Borsa'dan toplantı için oluşturulan kayıtları istenilerek arşivlenir.

4.3. Paydaş Toplantıları

4.3.1. Paydaş Türleri

Paydaşlar, KUTSO'nun hizmetleri ile ilgisi olan, KUTSO'dan doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya KUTSO'yu etkileyen kişi, grup veya kurumlardır. Paydaşlar, iç ve dış paydaşlar ile yararlanıcılar/müşteriler olarak sınıflandırılabilir.

a) İç Paydaşlar: KUTSO'dan etkilenen veya KUTSO'yu etkileyen kuruluş içindeki kişi, grup veya (varsa) ilgili/bağlı kuruluşlardır. KUTSO'nun çalışanları, yöneticileri ve KUTSO'nun kuruluşun bağlı olduğu çatı kuruluş TOBB, iç paydaşlara örnek olarak verilebilir.

b) Dış Paydaşlar: KUTSO'yu etkilenen veya KUTSO'yu etkileyen kuruluş dışındaki kişi, grup veya kurumlardır. KUTSO faaliyetleriyle ilişkisi olan diğer kamu ve özel sektör kuruluşları, KUTSO' ya girdi sağlayanlar, sendikalar, ilgili sektör birlikleri dış paydaşlara örnek olarak verilebilir.

c) Müşteriler (Yararlanıcılar): KUTSO'nun hizmetleri alan, kullanan veya bunlardan yararlanan kişi, grup veya kurumlardır. Müşteriler dış paydaşların alt kümesidir.

4.3.2. Paydaşların Tespiti

Paydaşların tespiti stratejik planlama süreci içinde tespit edilir. KUTSO'nun paydaşları bu kitabın 2.1. Stratejik Planlama başlığında nasıl tespit edileceği belirlenmiştir. Paydaşların etki/önem derecesi tespit edilerek paydaşlar sınıflandırılır. Bu sınıflandırma aşağıdaki matris kullanılarak yapılır.

Paydaş Öncelikli Matrisi		
Etki / Önem	Zayıf	Güçlü
Önemsiz	İzle	Bilgilendir
Önemli	Çıkarlarını Gözet Çalışmalarına Dâhil Et	Birlikte Çalış

Yukarıdaki matris kullanılarak paydaşlarının sınıflandırılması, arka sayfada yer alan örnek yardımı ile yapılabilir.

Örnek;

Paydaş Adı *	Paydaş Türü	Etki	Önem	Öncelik
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	İç Paydaş	Güçlü	Önemli	Birlikte Çalış
Kütahya Valiliği	Dış Paydaş	Zayıf	Önemli	İş Birliği Yap
Kütahya Defterdarlığı	Dış Paydaş	Zayıf	Önemsiz	İzle

* Buradaki paydaşların etki ve önemi değerlendirilirken Kurumun etki ve öneminin KUTSO hizmetlerine olan etkisi ve önemi değerlendirmeye alınacaktır.

4.3.3. Paydaş Toplantıları

Paydaşların özellikle önceliği “birlikte çalış” ve “iş birliği yap” şeklinde belirlenenlerle toplantıların yapılması ve paydaş görüşlerinin alınması KUTSO’nun hizmet kalitesini arttıracaktır. Bu kapsamda yapılacak toplantılarda KUTSO ev sahibi olacak ve belirlenen dönemlerde gündemi önceden belirlenerek paydaşlar toplantıya çağırılacaktır.

Toplantı konularının ve katılımcıların belirlenmesi Yönetim Kurulunca yapılır. Yönetim Kurulu gerekli gördüğü konularda paydaşların fikirlerin almak üzere toplantıları düzenler. Bu toplantıların ne düzeyde gerçekleştirileceği Yönetim Kurulunca belirlenir. Yönetim Kurulu bu toplantıları kendisi yapabileceği gibi Genel Sekreteri aracılığı ile de gerçekleştirebilir.

4.3.4. Toplantı Sonuçları ve Kayıtlar

Yapılan paydaş toplantılarının tüm aşamaları kayıt altına alınır ve dosya halinde saklanır. Yapılan toplantılarda alınan kararlar katılımcılara imzalatılarak tutanak altına alınır. Paydaş toplantılarından elde edilen sonuçlar ilgili Yönetim Kurulu Üyesi tarafından yönetime sunum yapılarak bilgilendirilir.

4.4. Kalite Kontrol İzleme Toplantıları

4.4.1. Kalite Kontrol İzleme Toplantıları Hazırlık Faaliyetleri

Kalite kontrol izleme toplantıları iki ayda bir yapılır. Bu toplantının sekretaryasını Kalite Kontrol Personeli yapar. Kalite Kontrol Personeli kalite kontrol çalışmalarının performansına yönelik performans raporunu hazırlayarak toplantıda sunum yapar. Toplantı gündemi aşağıdaki konuları kapsar;

- Açılış ve Yoklama
- Kalite Kontrol Çalışmalarına Yönelik Performans Raporu’nun Değerlendirilmesi
- Bir Sonraki Dönem İçin Alınması Gereken Kalite Kontrol Kararları
- Görüş ve Öneriler



4.4.2. Kalitasyon Toplantılarına Katılacaklar

Kalitasyon Toplantıları Kalitasyon'dan Sorumlu Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcısı, Yönetim Sistemleri Danışmanı, Akademik Danışman ve Kalitasyon Personelinin katılımı ile gerçekleştirilir. Yönetim Kurulu Üyesinin uygun görmesi halinde bu toplantılara davet edilmek suretiyle başka katılımcılar da alınabilir.

4.4.3. Kalitasyon Toplantısı Kararları ve Kayıtlar

Kalitasyon toplantılarında; davet, gündemin gönderilmesi, performans raporu ve karar tutanağı vb. tüm kayıtlar Kalitasyon Personeli tarafından kayıt altına alınarak dosyalanır. Yönetim Kuruluna taşınması gereken konular Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Sekreter tarafından yönetime bilgi olarak verilir.



T.C.
TÜRK PATENT ENSTİTÜSÜ

MARKA TESCİL BELGESİ

Marka No : 2015 25606 - Hizmet

Kalitasyon

Marka Sahibi : KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI
BAŞKANLIĞI
TÜRKİYE CUMHURİYETİ
75.yıl Mahalle Dumlupınar Bulvarı No: 73/1
KÜTAHYA
Emtiası : 35 , 41
İlişiktir.



Markaların Korunması Hakkında 556 Sayılı Kanun Hükmünde
Kararnameye göre 25/03/2015 tarihinden itibaren ON YIL müddetle
24/12/2015 tarihinde tescil edilmiştir.

Prof. Dr. Habip ASAN
Enstitü Başkanı





KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Adres: 75. Yıl Mah. Bekir Sıtkı Paşa Cad. No:37 Merkez/Kütahya
Telefon: 0274 228 32 32 - 0274 228 00 28
Faks: 0274 228 04 40 **E-Posta:** kutso@kutso.org.tr
www.kutso.org.tr

