



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Tarih: | 08/08/2019 | Toplantı No | 2019/3 | Sayfa No | Sayfa 1 / 6 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|

GÜNDEM _____ :

1. Önceki akreditasyon izleme kurulu ve yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
2. Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
3. Aşağıdakilerde ki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - a. Üye ve personel memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi,
 - d. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,
 - f. Tetkik sonuçları,
 - g. Dış tedarikçilerin performansı.
4. Kaynakların varlığı,
5. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
6. İyileştirme için fırsatlar.

GÜNDEMİN GÖRÜŞÜLMESİ ve ALINAN KARARLAR

1. **Önceki akreditasyon izleme kurulu yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu;**

Önceki toplantıda alınan kararlar ve uygulama durumları aşağıdaki gibidir:

Karar No:2 Üye memnuniyeti ile ilgili birimler tarafından yapılan anketler incelendi, Birimlerin gününbirlik odaya hizmet için gelen firma temsilcilerine düzenlediği anketlerin hedef rakam olan 100 sayısına ulaştığı görüldü.

Karar No:3 Personel Memnuniyetinin haziran ayında ölçüldüğü görüldü. Rapor sonucunun ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar No:5 Odamızın ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemlerine ait prosedür, proses ve el kitapları gözden geçirildi. Proses Kartlarında belirtilen hedefler ile ilgili yılsonunda birimlerin rapor sunmasına karar verildi.

Karar No:6. Proses Kartlarında belirtilen risk analizlerinin revize edilmesi için çalışma başlatıldığı görüldü.

Karar No:7 İç Denetim sonucunda rapor hazırlanan rapor incelendi ve denetimde tespit edilen uygunsuzluklar için 14 adet UDF açıldığı görüldü. Açılan UDF 'lerin kapatılması için birim sorumluların çalışma başlattığı görüldü.

Karar No:8 Yeni stratejik planda aylık takip yapılacak şekilde yeni takip sistemi için çalışma başlatıldığı bilgisi alındı.

Karar No: 9 Stratejik plan çalışmaları hakkında Yönetim Kurulu ve Meclis Üyelerine bilgilendirme sunumu yapıldığı görüldü.

Karar No:11 2019 yılı dış tedarikçi listesi görüldü. İlgili gündem maddesinde görüldü.

Karar No: Personel görev, sorumluluklar ve personel olmadığına yerine bakacak yedek birim sorumluların güncellemesi ilgili maddede görüşüldü.

Karar No: 13 Risk ve fırsatları belirleme kapsamında Ticaret Sicil Müdürlüğü'nün tatbikat yaptığı görülerek ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar No:14 TOBB ile Avrupa Ticaret ve Sanayi Odaları Birliği (Eurochambers) (TEBD) Projesi eğitimine Genel Sekreter Abdullah DURAN'ın katılım sağladığı görüldü.

Karar No:15 Mesleki ve Yeterlilik ile ilgili tüm üyelere ve mali müşavirlere eğitim düzenlendiği görüldü.

(Handwritten signatures and initials)



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Tarih: | 08/08/2019 | Toplantı No | 2019/3 | Sayfa No | Sayfa 2 / 6 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|

Karar No: 16 Bal Festivali organizasyonuna gerekli desteğin 25/06/2019 tarih ve 67 nolu yönetim kurulu kararı ile sunulduğu görüldü.

Karar No:17 Odamız Tanıtım Filminin güncellendiği görüldü.

2. Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,

Karar No:1 Odamız EK.02 Kalite el kitabında belirtilen iç dış hususlar gözden geçirilmiş ve herhangi bir değişiklik olmadığından devamına karar verildi.

3. Aşağıdakilerde ki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:

a. Üye ve personel memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler.

Karar No:2 Üye Memnuniyeti ile ilgili birimler tarafından yapılan 100 adet anketin memnuniyet oranı %90,91 olarak ölçülmüş olup ikinci etap memnuniyet anketlerinin Akademik Danışman ve Genel Sekreter organizatörlüğünde saha çalışma yapılarak ölçülmesine karar verilmiştir. Tüm meslek gruplarının ankete dahil edilmesine dikkat edilerek adres odaklı çalışma yapılması ve sonuç raporunun genel ve meslek gruplarına göre hazırlanmasına karar verildi.

ISO 10002:2018 Üye Şikayetleri Değerlendirme

Karar No:3 Üye şikayet, öneri ve talepler raporu incelenmiş ve Ağustos ayı başına kadar 42 adet kayıt alınmış, bunlardan 36 tanesinin çözüme kavuştuğu görülmüştür, kayıt altına alınan şikayet kayıtlarının aşağıdaki şekilde kayda alınmasına karar verilmiştir.

| Görüşme Türü | Sayı | SINIFLANDIRMA | SAYI | Şikayet Öneri ve Beklentinin Kaynağı | Sayı | ÖNCELİKLENDİRME | Sayı | Sorumlu Birim | Sayı |
|-----------------------|------|---------------|------|--------------------------------------|------|------------------------------|------|---------------------|------|
| Üye Ziyaret Edildi | 0 | ÖNERİ | 0 | HİZMETLE İLGİLİ | 35 | ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ | 6 | Oda Sicil | 36 |
| Telefon Açıldı | 0 | TALEP | 26 | PERSONEL İLE İLGİLİ | 6 | ERTELENEBİLİR | 21 | Ticaret Sicil | 1 |
| Odaya Geldi | 42 | ŞİKAYET | 10 | YÖNETİMLE İLGİLİ | 0 | DF AÇILARAK TAKİBİ YAPILMALI | 15 | Genel Sekreter | 5 |
| Etkinlikte Görüşüldü | 0 | DİĞER | 6 | ALTYAPISI VE ÇEVRE İLE İLGİLİ | 1 | TOPLAM | 42 | Eğitim | 0 |
| Üye Anketi | 0 | Toplam | 42 | Diğer | 0 | | | Dış Ticaret | 0 |
| Şikayet Öneri Kutusu | 0 | | | Toplam | 42 | | | Basın Yayın | 0 |
| Web sayfası üzerinden | 0 | | | | | | | Proje | 0 |
| Toplam | 42 | | | | | | | Kalite Akreditasyon | 0 |
| | | | | | | | | Toplam | 42 |

Yönetim Kurulu
M.S.
Y.Ş.



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Tarih: | 08/08/2019 | Toplantı No | 2019/3 | Sayfa No | Sayfa 3 / 6 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|

Personel Geri Besleme Sonuçları

Karar No:4 Personel Memnuniyetinin haziran ayında ölçüldüğü ve 2018 yılı genel ortalamasına kıyasla %15 oranında artış gösterdiği görüldü. Yıl sonunda yapılacak anket sonucunda oluşan memnuniyet oranları ile kıyaslama yapılmasına karar verildi.

| | 2019 | 2018 | Değişim |
|--|-------------|-------------|----------------|
| çalışma ortamı memnuniyeti | 78% | 69% | 9% |
| çalışma arkadaşları memnuniyeti | 83% | 64% | 19% |
| yaptığı işten memnuniyeti | 82% | 68% | 14% |
| yöneticilerden memnuniyet | 78% | 67% | 11% |
| ücret memnuniyeti | 80% | 56% | 24% |
| Ortalama memnuniyet | 80% | 65% | 15% |

| | Düzenli Çalışma Saatlerine Sahibim | Makul Düzeyde Ücret Alıyorum | Sosyal Haklarım Korunuyor | İsteklerinize Hızlı Cevap Veriliyor | İş İle İlgili Eğitimler Alabiliyorum | GENEL MEMNUNİYET |
|---------------------------|---|-------------------------------------|----------------------------------|--|---|-------------------------|
| Kişi sayısı | | | | | | |
| MEMNUNİYET YÜZDESİ | 94% | 82% | 82% | 80% | 80% | 84% |

Karar 5_Sosyal aktiviteler konusunda odamızdan beklentileriniz sorusu ile ilgili personelin %56 sı gezi, %33 ü Tüm personelin katılımına açık özel bir gece talep etmiştir. Personel toplantıları sonucunda da talep edilen gezinin Ekim ayı içerisinde gerçekleştirilmesine, gezi ile ilgili organizasyonun genel sekreter tarafından takip edilmesine karar verildi.

b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,

Odamızın ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemlerine ait prosedür, proses ve el kitapları gözden geçirildi. Herhangi bir değişiklik yapılmadığından karar alınmadı.

c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi,

Karar No:6. Proses Kartlarında belirtilen risk analizlerinin revize edilmesi için çalışma ilgili çalışma sonucunda personele risk analiz eğitimi verilmesine karar verildi.

d. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

Karar No:7 Yıl içerisinde 16 adet UDF açıldığı ve kapatılmayan UDF 'lerin kapatılması için birim sorumluların çalışma başlatmasına karar verildi.

e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,

Karar No:8 Mevcut Stratejik Plan Takip sistemi incelendi, ekteki gibi kabulüne karar verildi.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Tarih: | 08/08/2019 | Toplantı No | 2019/3 | Sayfa No | Sayfa 4 / 6 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|

f. Tetkik sonuçları,

Karar No:9 Eylül ayında yapılması planlanan iç denetimin Mehmet BESLEME tarafından yapılmasına karar verildi.

g. Dış tedarikçilerin performansı,

Herhangi bir karar alınmamıştır.

4. Kaynakların varlığı,

Karar No:10 Odamıza yeni alınan personel sonucunda yapılan görev, sorumluluklar ve personel olmadığında yerine bakacak yedek birim sorumluları ile ilişkili proseslerin aşağıdaki gibi olmasına karar verildi.

| Personel | Görev ve Sorumluluklar | İlgili Olduğu Kalite Prosesi/ Akreditasyon Klasörü | Görevlendirilen Yedek Sorumlu |
|---------------------|--|--|-------------------------------|
| Yunus Emre KATRANCI | Genel Sekreter | P.1.1- P.1.4- P.1.7 | Nurullah BOĞAÇ |
| | Dış Ticaret Sorumlusu | P.2.5 | Sedat ÇİFCİ -Yahya ÇELİK |
| Nurullah BOĞAÇ | Genel Sekreter Yrd. | P.1.1- P.1.4- P.1.7 | İbrahim BASATEMÜR |
| | Muhasebe ve Satınalma Sorum. | P.1.2-P.1.8.1- P.1.7 | İbrahim BASATEMÜR |
| | İnsan Kaynakları Sorumlusu | P.1.3- P.1.7 | Mihriban YAŞAR |
| Siddik BAYTOK | Ticaret Sicil Müdürü | P.1.7-P.2.1-P.2.6.2 | Mihriban YAŞAR |
| Mihriban YAŞAR | Ticaret Sicil Müdür Yardımcısı | P.1.7-P.2.1-P.2.6.2 | Siddik BAYTOK |
| | AR-GE ve İstatistik Sorumlusu | P.1.7-P.2.1-P.2.3 | Özlem SAVAŞ |
| Ahmet BAYRAMOĞLU | Oda Sicil Sorumlusu | P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1 | Mesut YÖNDEŞ |
| | Şoför | P.1.7 | Yahya ÇELİK |
| İbrahim BASATEMÜR | Oda Sicil Sorumlusu | P.2.6 ve P.2.6.1 | Ahmet BAYRAMOĞLU |
| | Vezne ve Tahsilat | P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1 | Mesut YÖNDEŞ |
| Yahya ÇELİK | Kalite/Akreditasyon Sorumlusu | P.1.7/P.1.8 ve tüm süreçler | Mihriban YAŞAR |
| | Bilgi İşlem Sorumlusu | P.1.5 – P.1.7-P.2.1 | Özlem SAVAŞ |
| | Basın Yayın Sorumlusu | | Özlem SAVAŞ |
| | Arşiv Sorumlusu | P.1.6.1- P.1.7 | Mihriban YAŞAR |
| Özlem SAVAŞ | Eğitim ve Proje Birimi Sorumlusu | P.2.4 | Mihriban YAŞAR |
| | Lobi ve Temsil Koordinatörü | P.2.2- P.1.7 | Mesut YÖNDEŞ |
| Makbule KILIÇGEDİK | Hizmetli | P.1.7 | Ahmet BAYRAMOĞLU |
| Mesut YÖNDEŞ | Ulaştırma Birimi Sorumlusu | P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1 | Yahya ÇELİK |
| | Sanayi Sorumlusu | P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1 | Siddik BAYTOK |
| | Vezne ve Tahsilat | P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1 | İbrahim BASATEMÜR |
| | Şikayet Yönetim Temsilcisi/ Üye Temsilcisi | P.1.7 | İbrahim BASATEMÜR |

Yok NA A MS. Hİ

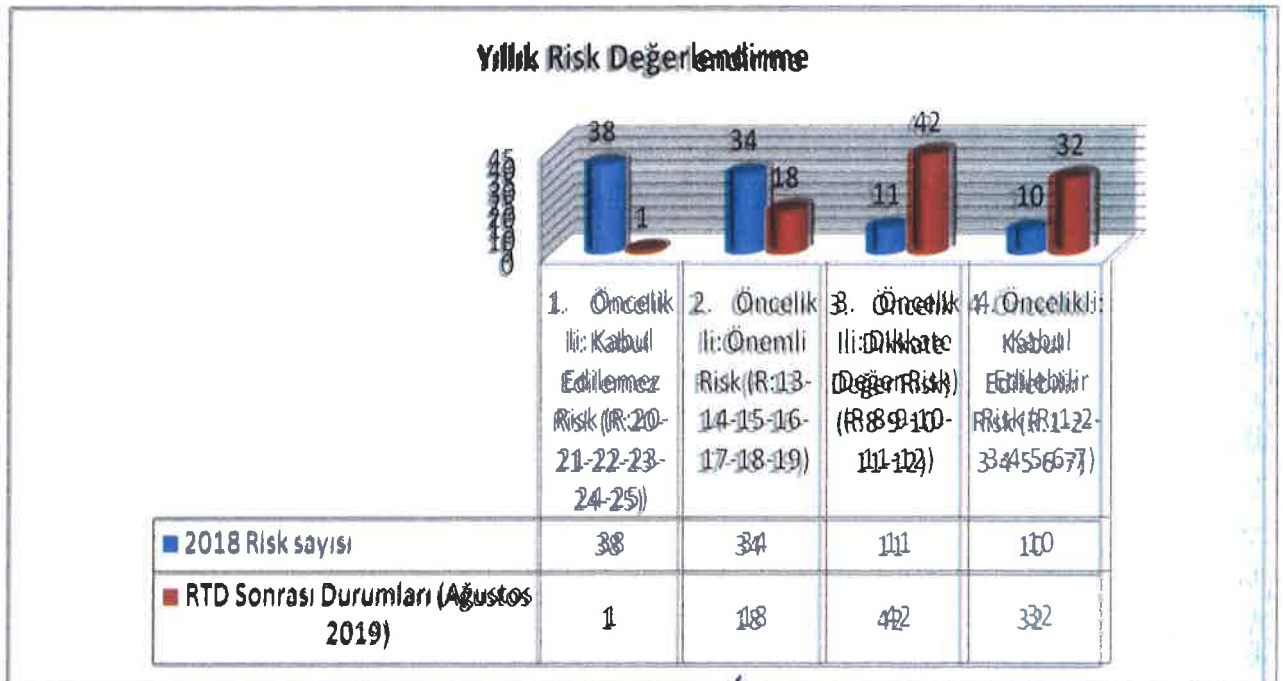


| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Tarih: | 08/08/2019 | Toplantı No | 2019/3 | Sayfa No | Sayfa 5 / 6 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|

5. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

Karar No: 11 Proses risk analizleri izlenmesi, tekrar değerlendirme sonuçları ve takip çizelgesi sonuçlarına göre toplam risklerin 1 yıl içinde aşağıdaki performans sonuçlarının kabul edilmesine, proses risklerinin yenilenmesi için proses sorumlularının görevlendirilmesine karar verildi.

| Risk Öncelik Durumu | 2018 Risk sayısı | RTD Sonrası Durumları (Ağustos 2019) | Azaltılan |
|---|------------------|--------------------------------------|-----------|
| 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) | 38 | 1 | 37 |
| 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) | 34 | 18 | 16 |
| 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) | 11 | 42 | -31 |
| 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7) | 10 | 32 | -22 |
| Toplam | 93 | 93 | 0 |



Yönetim Kurulu Başkanı
M.E. İlhan



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Tarih: | 08/08/2019 | Toplantı No | 2019/3 | Sayfa No | Sayfa 6 / 6 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|

6. İyileştirme için fırsatlar,

Karar No:12 Meslek Komitelerinden gelen talepler kapsamında;

- Ülkemizde yaşanan ekonomik dalgalanmaların grup üyelerimiz üzerindeki etkileri ve üye taleplerinin yerinde tespit edilmesi için adres odaklı ziyaretlerin yapılmasına,
- Resmi Gazetede yayımlanan Kırsal Kalkınma Yatırımlarının desteklenme programının içeriği ve son başvuru tarihleri ile ilgili olarak; duyuru yapılması ve konunun üyeler tarafından iyi anlaşılabilmesi için bilgilendirme toplantılarının gerçekleştirilmesine,
- 23-27 Ekim tarihlerinde Antalya'da gerçekleştirilecek YÖREX 10. Yöresel Ürünler Fuarı hakkında bilgilendirme yapılarak katılımın sağlanması için duyuru yapılmasına ve katılımcı firma belirleme çalışmalarının yapılmasına,
- Üye ziyaretleri hakkında bilgi alışverişinde bulunularak kasım ayına kadar tüm grup üyelerinin ziyaret edilmesi sonucunda sektör sorunları ile ilgili rapor oluşturulmasına

Karar No: 13 Gelecek Toplantının **12/12/2019** Tarihinde yapılmasına karar verildi.

| Katılımcılar | Unvanı | İmza |
|---|------------------------------|-------------|
| Mahmut AYAS | Yönetim Kurulu Başkanı | |
| Mehmet EKİN | Yönetim Kurulu Başkan Vekili | |
| M. Sait KOLAK | Meclis Üyesi | |
| Abdullah DURAN Yunus Emre KATRACI | Genel Sekreter | |
| Nurullah BOĞAÇ | Genel Sekreter Yardımcısı | |
| Yahya ÇELİK | Kalite Temsilcisi | |

nsi