



Tarih:

12/12/2019

Toplanti No

2019/4

Sayfa No

Sayfa 1 / 9

GÜNDEM :

1. Önceki akreditasyon izleme kurulu ve yönetimi 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. Uygunluklar 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;

Karar No:2 Üye Memnuniyeti ile ilgili Akademik Danışman ile yapılan çalışma sonucunda Tüm meslek gruplarının ankete dahil edildiği görüldü.

Karar No:3 Üye şikayetlerin kayıt altına alındığı görüldü.

Karar No:4 Personel Memnuniyetinin aralık ayında ölçüldüğü görüldü. Rapor sonucunun ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

Karar No:5 Personel memnuniyet ve toplantıları sonucunda da talep edilen gezinin Ekim ayı içerisinde gerçekleştirilmesi planlanmış ancak planlanan tarihte tüm personelin katılım sağlayamacağı görüлerek 2020 tarihine ertelendiği görüldü.

Karar No:6 Personele 22/09/2019 tarihinde Mehmet Besleme tarafından risk yönetimi eğitimi verildiği görüldü.

Karar No:7 Yıl içerisinde 28 adet UDF açıldığı ve bunların kapatıldığı görüldü.

Karar No:9 Eylül ayında yapılması planlanan iç denetimin Mehmet BESLEME ve Mihriban YAŞAR tarafından YAPILDIĞI görüldü.

Karar No:10 Odamızda yeni alınan personel sonucunda yapılan görev, sorumluluklar ve personel olmadığındada yerine bakacak yedek birim sorumluları ile ilişkili proseslerin güncellenmesi ilgili maddede görüşüldü.

Karar No: 11 Risk ve fırsatları belirleme kapsamında Ticaret Sicil Müdürlüğüne tattbiğat raporu incelendi ve raporda belirtilen olası sorunlar ve çözüm önerileri hakkında düzeltici faaliyet başlanmasına karar verildi.

Karar No: 19 Meslek Komitelerinden gelen talepler kapsamında;

- a- Ülkemizde yaşanan ekonomik dalgaların grup üyelerimiz üzerindeki etkileri ve üye taleplerinin yerinde tespit edilmesi için adres odaklı ziyaretlerin yapıldığı ve **1467** ziyaretin kayıt altına alındığı görüldü.
- b- Kırsal Kalkınma Yatırımlarının desteklenme programının içeriği ve son başvuru tarihleri ile ilgili olarak; duyuru yapıldığı ve **22/08/2019** tarihinde bilgilendirme toplantılarının gerçekleştirildiği görüldü.
- c- 23-27 Ekim tarihlerinde Antalya'da gerçekleştirilecek YÖREX 10. Yöresel Ürünler Fuarı hakkında bilgilendirme yapılarak katılımın sağlanması için duyuru yapıldığı ve katılımcı firma belirleme çalışmalarının yapılarak fuara katılım sağlandığı görüldü.
- d- Üye ziyaretleri hakkında bilgi alışverişinde bulunularak Kasım ayına kadar tüm grup üyelerinin ziyaret edilmesi sonucunda sektör sorunları ile ilgili rapor ve oluşturulduğu görüldü.

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

Karar :1 Haziran ayında güncellenen Dış Kaynaklı Doküman Listesi, 2020 Yılı Denetim Planı ve Yazılım Donanım Listelerinin güncellenerek sisteme aktarılmasına 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 : 2 2019 yılı içerisinde Bingöl Ticaret ve Sanayi Odası üyelerine yönelik uygulanan anket çalışması kapsamında öncelikle oda üyelerinin temsilinin iyi olması için oda üye sayısının %10 değerine ulaşılması hedeflenmiştir. 2100 faal üye olduğu düşünüldüğünde yaklaşık 210 üye üye memnuniyet anketi uygulanması hedeflenmiştir. Bu doğrultuda üyelerinde sektörel dağılımları gözetilerek odamızda yer alan 10 meslek komitesi üyelerin dağılımına göre değerlendirilmiş ve buna göre anket

**BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI**

Bingol Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	12/12/2019	Toplantı No	2019/4	Sayfa No	Sayfa 2 / 9
--------	------------	-------------	--------	----------	-------------

uygulaması birebir telefon ile randevulaşarak ziyaret edilerek anketlerin uygulanması sağlanmıştır. Anketin analiz değerlendirilmesi ve buna göre oluşturulan öneriler aşağıdaki belirtilmiş olup öneriler ışığında çalışma yapılmasına karar verildi.

- Anket sonuçlarının analizine göre ankete katılan Odanın üyeleri sırası ile Limited (%70) ve Şahıs (% 25) ve Anonim (%3) ve Diğer (%1) Şirketinden oluşmaktadır. Kurumsallaşma ve sermaye büyülüğüne göre sıralandığında Kooperatif (%1) düzeyindedir.

Öneri 1. Demografik büyülüklük açısından ildeki üyelerin kurumsal ve stratejik atılımları desteklenmeli ve ortaklık kültürünün geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

- Demografik verilere göre anket yapılan oda üyelerinin meslek komitelerine üyelik durumuna göre değerlendirilmiştir. Her komiteden %10 örneklem olacak şekilde düşünülmüş ve bazı komitelerde bu sağlanamamıştır. Meslek komitelerine olan üyelik sayılarına göre % 36,6'sı inşaat, %11,6'sı gıda ve %9,5'i otomotiv ulaştırma ve akaryakıt, %9,2'si inşaat tamamlayıcı işler ve mühendislik, %9'u hizmet sektörü, %6,9'u Madencilik İnşaat Malzemeleri İmalat ve Hırdavat, %5,4'ü tekstil ve mobilya, komitesinde ve diğer komiteler sektöründe çalışmaktadır.

Öneri 2. Oda çalışmaları açısından öneri 1 de yer alan iyileştirme faaliyetleri bu soru ile doğrulanmaktadır. Üyelerin kurumsallığı ve özellikle teşvik sistemi açısından iyileştirme ve farkındalık faaliyetlerine yönelik çalışmalar'a ağırlık verilebilir.

- Oda Üyelerinin işletme büyülüğu, sağladığı istihdam açısından; sırası ile %54' ü 1-5 arası çalışan, %25 kadarı 11 ile 50 kişi, %16' lik bir dilimi ise 6-10 arası, %5'lik kısmı ise 51-250 arasında çalışan personel ve %1'i ise 250 ve üzeri çalışan istihdam etmektedir. Bu veriler, ülkenin genel durumu ile örtüşmektedir.

Öneri 3. BİNGÖL ilinin kalkınmada öncelikli bölgeler ve gerekli ekonomik desteklerde gelişmeye açık yerler kapsamında yer olması, Oda çalışmaları açısından üyelerine vereceği destekleri başvuruları için proje yaratılmasına yönelik danışmanlık hizmeti, destek projeleri başvuru sayısının arttırılması ve istihdamın artırılmasına katkı açısından önemlidir.

- Oda üyelerinin ihracat durumu incelendiğinde ise %98,42' sinin ihracat yapmadığı %1,58' nin ise ihracat yaptığı görülmektedir. Bu oran ilimizin ihracat rakamlarında 79. Sırada yer alması ile benzeşmektedir. İhracat yapmama nedenlerine bakıldığına ise %69 oranıyla en büyük nedenin finansman yetersizliği olduğu devamında ise, %24'lük bir oranla pazar yetersizliği olduğu görülmektedir. Buradan anlaşılacağı üzere firmaların teknik anlamda sorunlarının olmadığı ve kaynak bütçe bulunulması durumunda ihracat yapabilecekleri anlaşılmaktadır. Oda üyeleri "Odamızdan aldığınız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz., sorusuna verdiği yanıt genel memnuniyet düzeyi açısından % 80,7 düzeyindedir. Memnuniyet düzeyi oda personelinin oda üyelerine verdiği hizmetin kalitesi ve personelin yeterliliği ve uygunluğunu göstermektedir. Verilen sorulara yanıtlar tek tek değerlendirildiğinde

Öneri 4 .Üyelerin özellikle personel davranışından ve hizmet süresi memnuniyetinin % 80 üzerinde birinci sırada çıkması oda çalışanlarının motivasyonunun korunması, akreditasyon sisteminin ön gördüğü özellikle performans değerlendirmesi ve ödüllendirilmesi açısından önemli veri sağlamaktadır.

- Odanın üyeleri bilgilendirme konusunda hangi yöntemi uyguladığı ve oda üyelerinin bilgilendirilmek istediği yöntem birlikte değerlendirildiğinde; Oda üyeleri faaliyetlerden ağırlıklı olarak sırasıyla; sms, telefon, sosyal medya bilgilendirmesi ile haberdar olmaktadır. Üyelerin web sayfası, basın ve faks, e posta ve dergi kullanıma oranları düşük seviyededir. Buradan da anlaşılacağı üzere odanın en etkin 3 yöntemi kullanarak oda faaliyetleri hakkında üyelere ulaştığı anlaşılmakta ve kullanılan sms telefon ve sosyal medya yöntemlerinin uygun olduğu üyeler tarafından da anket sonuçlarında teyit edilmiş olmuştur.

Öneri 5. Üyelerin özellikle sosyal medya, birebir telefon açarak ve sms ile bilgi verme yönteminden vazgeçilmemelidir.

- Odanın düzenlediği seminer, eğitim ve toplantı gibi etkinliklere üyelerin sadece % 35'si ara sıra, %22'si çok seyrek, %5 genellikle, %1 her zaman ve %37 oranla en yüksek hiç katılmadığını belirtmişlerdir. Odanın düzenlediği seminer eğitim gibi konularda ankette ki bir önceki soruda üyelerin haberdar olduğu görülmektedir. Fakat eğitim seminerlere %6 ile katılan oranına bakıldığına ise %94 oran ile katılımın zayıf olduğu anlaşılmaktadır. Katılımın artırılması için düzenlenen eğitimlerin ilgisiz eğitimler olduğu veya üyelerin yoğunluğu nedeniyle uygun saatlerde düzenlenmediği veya Odanın mevcut yerine gelememe gibi durumlardan kaynaklı olabileceği düşünülmektedir. Bu konuda üyelerne ayrıca bir anket uygulanabilir ve sorun ne ise ona yönelik çalışmalar yapılabilir.

M.E
12/12/2019

M.E
12/12/2019
X



Tarih: 12/12/2019 Toplantı No 2019/4 Sayfa No Sayfa 3 / 9

Öneri 6 .Üyelerin özellikle etkinliklere katılımının artırılmasına yönelik iyileştirme noktaları düşünülmelidir.(nedenleri üzerinde bu sorunun aydınlanması veri toplama açısından önemlidir.)

- 7- Üyelerin oda etkinliklerinden memnuniyet oranı % 56 civarındadır. Buna rağmen soruya yanıt veren üyelerin azlığı dikkat çekicidir (124 kişi ile). Önceki iki soru ile birlikte düşünüldüğünde, üyelerin oda etkinliklerine katılımının düşük olması soruların değerlendirilmesinde tutarlı bir veri sağlamaktadır.

Öneri 7 .Üyelerin özellikle etkinliklere katılımının artırılmasına ve Odanın üye tarafından ihtiyaç duyulacak bir noktaya taşınmasına yönelik iyileştirme noktaları düşünülmelidir.

- 8- Üyelerin eğitim ve etkinlik planlamasına yönelik talepleri çoklu soru olarak sorgulanmıştır.

Öneri 8 .Üyelere verilecek eğitim ve etkinlik sıralamasında aşağıdaki başlıklara sırası ile dikkat edilmeli ve bu etkinlikler aşağıdaki öncelik sırasına göre gerçekleştirilmelidir.

1. Mali İşler ve Finans Yönetimi (Ekonomik Planlama ve Kontrol, Finansal Planlama vb.)
2. İnsan Kaynakları Yönetimi (İşe Alma, Kariyer/Işgücü Planlama, Performans Yönetimi vb.)
3. Pazarlama Yönetimi (Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma vb.)
4. Dış Ticaret ve Uluslararası Mevzuat (Dış Ticaret Mevzuatı, Ödeme Şekilleri, İth./İhr. İşlemleri vb.)
5. Genel Yönetim(Kurumsallaşma, Yönetim Modelleri, Stratejik Planlama, İş Kurma ve Geliştirme vb.)
6. Bilgisayar ve Bilgi Teknolojileri (İnternet, E-Ticaret, Office Programları, ERP, MRP vb.)
7. Üretim Yönetimi (Üretim Planlama, Malzeme Yönetimi, Otomasyon, Teknik Konular vb.)
8. Kalite Yönetimi (ISO 9000, ISO 14000, OHSAS, HACCP, Ürün Belgelendirme, CE vb.)

Üyelerin genel memnuniyet düzeyleri ve odanın temsil gücü (politika, temsil) ve çalışma ortamı sorgulandığında, Oda yöneticileri üye ilişkisi yönünden %82,39, yöneticilerin ise temsil düzeyi memnuniyet derecesi % 82,29 olduğu görülmektedir.

- 9- Odanın genel temizliği %84,38, fiziksel çalışma ortamı %83,02 memnuniyet seviyesinde iken üye yönlendirmeleri konusu % 80' lik bir memnuniyet düzeyine ulaşmaktadır.

Karar : 3 Üye Memnuniyet Anketi ve Personel Eğitim Talepleri sonucunda oluşturulan eğitim planının aşağıda belirtildiği şekilde kayıt altına alınarak uygulanmasına karar verildi.

Eğitimin adı	Katılımcı	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Finansal Yönetim	Üyeler Yönetici	+											
Stratejik Yönetim ve ÖrgütSEL Davranış	Üyeler		+										
E Ticaret	Üyeler			+									
Dış Ticaret	Üyeler Yönetici												+
Kalite Sistemleri	Üyeler			+									
Liderlik ve Yönetim Becerileri	Üyeler			+									
Profesyonel Davranış ve İletişim	Üyeler				+								
Kurumsallaşma	Üyeler					+							
Satış ve Pazarlama Yönetimi	Üyeler												
Kalite Yönetimi	Üyeler												
Zaman Yönetimi ve Planlama	Üyeler						+						
Protokol Kuralları	Yönetici Personel							+					
Stres Yönetimi	Yönetici Personel								+				
Bilgi Teknolojileri(Office programları)	Personel									+	+		
Etkin İletişim ve Görüşme Strateji Belirleme	Personel								+				
Veri Analizi ve Raporlama	Personel		+										
Mesleki uygulama Eğitimleri	Üniversite öğrencileri	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
MEYBEM	Meslek Erbapları	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI

Bingol Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	12/12/2019	Toplantı No	2019/4	Sayfa No	Sayfa 4 / 9
--------	------------	-------------	--------	----------	-------------

Karar : 4 Personel Memnuniyetinin Aralık ayında ölçüldüğü ve Haziran ayı ortalamasına kıyasla % 6 oranında artış gösterdiği görüldü. Son üç yıl yapılan memnuniyet oranları ile kıyaslama yapılmasına karar verildi.

	2019-2	2019-1	Değişim
çalışma ortamı memnuniyeti	82%	78%	4%
çalışma arkadaşları memnuniyeti	93%	83%	10%
yaptığı işten memnuniyeti	85%	82%	3%
yöneticilerden memnuniyet	84%	78%	6%
Ücret memnuniyeti	86%	80%	6%
Ortalama memnuniyet	86%	80%	6%

Kişi sayısı	Düzenli Çalışma Saatlerine Sahibim	Makul Düzeyde Ücret Alıyorum	Sosyal Haklarım Korunuyor	İstekleri nize Hızlı Cevap Veriliyor	İş ile İlgili Eğitimler Alabiliyorum	GENEL MEMNUNİYET
MEMNUNİYET YÜZDESİ 2019-2	90%	84%	86%	86%	84%	86%

Karar : 5 Personel Performans sonuçları incelendi ve aşağıda belirtilen şekilde kayıt altına alınmasına karar verildi. Ayrıca performans değerlendirme açıklamasına istinaden; (5- ÇOK İYİ (81-100 Puan): İşin normal gereklilerini her zaman karşılamayanın üzerinde genellikle, birçok konuda beklenenin üzerinde Mükemmel performans gösterir. Performans bakımından örnek gösterilecek düzeyde başarılıdır. ÖNERİ: Bir üst görevde terfi için yönetim kuruluna öneri sun. Taktir listesine al.)

- a- Takdir konusunda üst yönetimin ve personelin katılıcağı bir yemek tertip edilerek personelleri takdir ve motivasyon gecesi düzenlenmesine karar verildi.
- b- Bir üst görev terfileri konusunda yeni personel almışında dikkate alınmasına karar verildi.

PERSONEL PERFORMANS DEĞERLENDİRME TAKİP ÇİZELGESİ					
S.NO	ADI SOYADI	PERSONEL DEĞERLENDİRMESİ	BİRİM AMİRİ DEĞERLENDİRMESİ	GENEL SEKRETER DEĞERLENDİRMESİ	ORTALAMA DEĞER
1	Yunus Emre KATRANCI		97		97,00
2	Nurullah BOĞAÇ	99	99	99	99,00
3	Sıddık BAYTOK	85	96	96	96,00
4	Mihriban YAŞAR	90	93	97	95,00
5	Ahmet BAYRAMOĞLU	83	92	95	87,50
6	İbrahim BASATEMÜR	83	91	94	92,50
7	Mesut YÖNDEŞ	93	89	98	93,50
8	Özlem SAVAŞ	96	98	97	97,50
9	Muhammed OYA	88	93	92	92,50
10	Makbule KILIÇGEDİK	87	95	96	91,00

OTALAMA PERFORMANS DEĞERİ 94,15

Karar : 6 ISO 10002 :2018 Üye şikayetleri değerlendirme raporu incelenmiş ve Aralık ayı başına kadar 52 adet kayıt alınmış, çözüme kavuşan 52 adet kayıtın memnuniyet ortalaması %92 olarak ölçüldüğü görülerek şikayetlerin aşağıdaki şekilde kayıt altına alınmasına karar verildi.

M.E *sayı*

M.E

N.D



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI

Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:

12/12/2019

Toplanti No

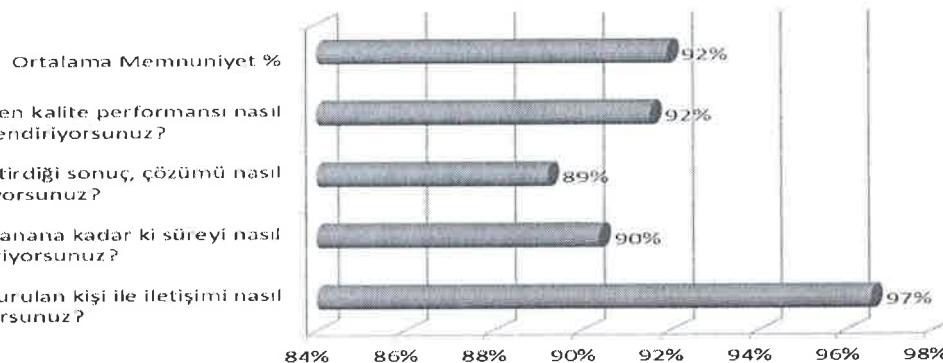
2019/4

Sayfa No

Sayfa 5 / 9

Görüşme Türü	Sayı	SINIFLANDIRMA	SAYI	Şikayet Öneri ve Beklentinin Kaynağı	Sayı	ÖNCELİKLENDİRME	Sayı	Sorumlu Birim	Sayı
Üye Ziyaret Edildi	0	ÖNERİ	1	HİZMETLE İLGİLİ	41	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	6	Oda Sicil	40
Telefon Açıldı	0	TALEP	33	PERSONEL İLE İLGİLİ	8	ERTELENİLEBİLİR	18	Ticaret Sicil	4
Odaya Geldi	52	ŞİKAYET	10	YÖNETİMLE İLGİLİ	0	DF AÇILARAK TAKİBİ YAPILMALI	28	Genel Sekreter	5
Etkinlikte Görüşüldü	0	DİĞER	8	ALTYAPISI VE ÇEVRE İLE İLGİLİ	1	TOPLAM	52	Eğitim	2
Üye Anketi	0	Toplam	52	Diğer	2			Dış Ticaret	0
Şikayet Öneri Kutusu	0			Toplam	52			Basın Yayın	0
Web sayfası üzerinden	0							Proje	0
Toplam	52							Kalite Akreditasyon	1
								Toplam	52

Yıllık Şikayet Sonrası Memnuniyet %



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,

Proses kartında belirtilen hedefler gözden geçirildi. Herhangi bir değişiklik yapılmadığından karar alınmadı.

d. Uygunluklar ve düzeltici faaliyetler,

Yıl içerisinde 28 adet UDF açıldığı ve bunların kapatıldığı görülerek herhangi bir karar alınmadı.

e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,

Karar :7 Odamızın yeni hazırlanan 2020-2024 yıllarını kapsayan Bingöl Ticaret ve Sanayi Odası stratejik planının hazırlanmasında aşağıda belirtilen isimlerin görevlendirilmesine karar veridi.

M. E. *—* *yok* *NZ* *X*



Tarih:

12/12/2019

Toplanti No

2019/4

Sayfa No

Sayfa 6 / 9

Stratejik Plan Hazırlama Ekibi

- Mahmut AYAS - Yönetim Kurulu Başkanı
- Mehmet EKİN - Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
- Selahattin BÖÇKÜN - Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
- M. Sait KOLAK - Meclis Üyesi
- Yunus Emre KATRANCI - Genel Sekreter
- Nurullah BOĞAÇ - Genel Sekreter Yardımcısı
- Mihriban YAŞAR - Kalite Akreditasyon Sorumlusu
- Süddik BAYTOK - Ticaret Sicil Müdürü
- Özlem SAVAŞ - Eğitim Sorumlusu
- Mesut YÖNDEŞ - Ulaştırma Sorumlusu
- İbrahim BASETAMÜR - Oda Sicil Sorumlusu
- Muhammed OYA - Bilgi İşlem ve Haberleşme Sorumlusu
- Ahmet BAYRAMOĞLU - Destek Hizmetleri Sorumlusu

Karar : 8 Odanın stratejik amaç ve hedeflerinin oluşturulmasında öncelikle, GZFT analizi, iç ve dış paydaş anket sonuçlarından elde edilen görüş ve öneriler belirleyici unsur olmuş, bunların üst belgelerle olan ilişkileri değerlendirilmiştir. Katılımcılık esas alınarak yürütülen çalışmalar sonucunda 3 Stratejik Amaç ile bu amaçları gerçekleştirmeye yönelik 15 hedef tespit edilmiştir. Tespit edilen amaç ve hedeflerin aşağıda belirtilen şekilde kabulüne,

Amaç 1. Bingöl'ün Kalkınması Sürecinde Önemli Rol Üstlenmek

Hedef 1.1. Turizm sektörünün gelişmesi için çalışmalar yapılması

Hedef 1.2. Eğitim/mesleki eğitim seviyesinin gelişmesi için çalışmalar yapılması

Hedef 1.3. İşletmelerimizin kurumsal kapasitelerinin gelişmesi için çalışmalar yapılması

Hedef 1.4. Tarım ve hayvancılık ürünlerinin katma değerli hale getirilmesi için çalışmalar yapılması

Hedef 1.5. Paydaşlarla iş birlükleri geliştirilmesi

Hedef 1.6. İstihdamın artırılması için çalışmalar yapılması

Hedef 1.7. İhracatın artırılması için çalışmalar yapılması

Amaç 2. Kurumsal Yapının İyileştirilmesi

Hedef 2.1. Oda organlarının mevzuata uygun ve verimli biçimde çalışması sağlanması.

Hedef 2.2. Çalışanlarımızın odaya katkıları artırılması.

Hedef 2.3. Odanın tanıtım ve iletişim kapasitesi geliştirilmesi

Hedef 2.4. Üyelerle daha güçlü ilişkiler kurulması

Hedef 2.5. Odanın kurumsallaşma süreci sağlıklı biçimde yürütülmesi

Amaç 3. Üyeleri Memnun Edecek Hizmetleri Geliştirmek

Hedef 3.1. Üyelerin komite ve Sektörel bazda, nitelikli biçimde, bir araya gelmeleri sağlanması

Hedef 3.2. Üyelere sunulan bilgi ve danışmanlık hizmeti nitelikli hale getirilmesi

Hedef 3.3. Üyelere yönelik eğitimler, işlerini geliştirme ve ihtiyaçları doğrultusunda verilmesi

Karar : 9 Amaçlara ilişkin Hedeflerin Performans Göstergesi ve Performans Hedefleri gözden geçirilerek kabulüne, stratejik plan kitapçığının basımına ayrıca 2020 yılı iş planının imza altına alınarak tüm birimler tarafından takibine karar verildi. Karar verildi.

f. Tetkik sonuçları,

Karar : 10 Eylül ayında yapılan iç denetim raporu incelenerek açılan UDF lerin kapatıldığı görüldü. 2020 yılı iç denetimin Genel Sekreter ve Kalite Sorumlusu tarafından Mart ayının ilk haftasında gerçekleştirilemesine karar verildi.

Karar : 11 Türk Loydu Denetim Lideri Savaş TATİL tarafından 02/10/2019 tarihinde sonuçlanan dış denetim raporu incelendi. Denetimde uygunsuzluk tespit edilmediği görülverek yönetim sisteminin iyileştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülen gözlemler hakkında belirtilen kararlar alındı.



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	12/12/2019	Toplantı No	2019/4	Sayfa No	Sayfa 7 / 9
--------	------------	-------------	--------	----------	-------------

- Kişisel Gelişime Yönelik Eğitimlerin Artırılması (Kadın ve Genç Girişimciler için planlan kişisel gelişim eğitimlerine personelin katılmasının zorunlu kılınması)
- Yılda bir defa güçlü ve zayıf yanların gözden geçirilmesi (YGG-AİK Toplantılarında gündeme getirilmesi)
- İlgili tarafların yılda bir defa gözden geçirilmesi (YGG-AİK Toplantılarında gündeme getirilmesi)
- İletişim Planının Detaylandırılması (Stratejik Plana eklenmesi) Hedef 2.3. Odanın tanıtım ve iletişim kapasitesi geliştirilmesi

4. Dış tedarikçilerin performansı.

Karar : 12 Dış tedarikçilerin performansların ölçüldüğü görüлerek 2020 yılı tedarikçi listesinin oluşturulmasına karar verildi.

5. Kaynakların varlığı,

Karar : 13 Odamızda yeni alınan personel sonucunda yapılan görev, sorumluluklar ve personel olmadığından 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 Dış Ticaret Sorumlusu	P.1.1- P.1.4- P.1.7 P.2.5	Nurullah BOĞAC Sedat ÇİFCİ
Nurullah BOĞAC	Genel Sekreter Yrd. Muhasebe ve Satınalma İnsan Kaynakları Sorumlusu	P.1.1- P.1.4- P.1.7 P.1.2-P.1.8.1- P.1.7 P.1.3- P.1.7	İbrahim BASATEMÜR İbrahim BASATEMÜR Mihriban YAŞAR
Siddik BAYTOK	Ticaret Sicil Müdürü	P.1.7-P.2.1-P.2.6.2	Mihriban YAŞAR
Mihriban YAŞAR	Kalite/Akreditasyon Ticaret Sicil Müdür Yardımcısı AR-GE ve İstatistik Sorumlusu	P.1.7/P.1.8 ve tüm süreçler P.1.7-P.2.1-P.2.6.2 P.1.7-P.2.1-P.2.3	Muhammed OYA Siddik BAYTOK Özlem SAVAŞ
Ahmet BAYRAMOĞLU	Oda Sicil Sorumlusu Şoför	P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1 P.1.7	M. YÖNDEŞ - İ. BASATEMÜR Muhammed OYA
İbrahim BASATEMÜR	Oda Sicil Sorumlusu Vezne ve Tahsilat	P.2.6 ve P.2.6.1 P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1	Ahmet BAYRAMOĞLU Mesut YÖNDEŞ
Muhammed OYA	Bilgi İşlem Sorumlusu Basın Yayın Sorumlusu Arşiv Sorumlusu	P.1.5 – P.1.7-P.2.1 P.1.6.1- P.1.7	Özlem SAVAŞ Mihriban YAŞAR
Özlem SAVAŞ	Eğitim ve Proje Birimi Lobi ve Temsil Koordinatörü	P.2.4 P.2.2- P.1.7	Mihriban YAŞAR Mesut YÖNDEŞ
Mesut YÖNDEŞ	Ulaştırma Birimi Sorumlusu Sanayi Sorumlusu Vezne ve Tahsilat Şikayet Yönetim Temsilcisi/ Üye Temsilcisi	P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1 P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1 P.1.7, P.2.6 ve P.2.6.1 P.1.7	A.BAYRAMOĞLU – İ. BASATEMÜR Siddik BAYTOK İbrahim BASATEMÜR İbrahim BASATEMÜR
Makbule KILIÇGEDİK	Hizmetli	P.1.7	Ahmet BAYRAMOĞLU

M.Sar

NT

sayı

DR/DA



Tarih:	12/12/2019	Toplantı No	2019/4	Sayfa No	Sayfa 8 / 9
--------	------------	-------------	--------	----------	-------------

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

Karar No: 14 Proses risklerinin yenilendiği görülverek takip için hazırlanan risk analizleri izleme tablosunun birim bazlı takibinin yapılarak kullanılmasına karar verildi.

6. İyileştirme için fırsatlar

Karar No: 15 Üye hizmet kalitesini artırmak amacıyla 17/11/2019 tarihinde Afyonkarahisar TSO ve 04/12/2019 tarihinde Elazığ TSO ile kıyaslama ziyareti gerçekleştirildiği görüldü. Kıyaslama neticesinde;

- a- Uygulama sonucunda önemli bir eksiklik olarak görülen kamera makinesinin alınının yönetime sunulmasına
- b- Google Takvim, Trello vb programlarının kullanılması ve gerekli bilgisayarların yenilerek performans seviyelerinin yükseltilmesine konusunda bilgi işlem sorumlusu Muhammed OYA' nın görevlendirilmesine
- c- Hazırlanan rapor incelenerek iyi uygulamaların aşağıda belirtildiği gibi kayıt altına alınmasına ve örnek alarak eş uygulama modelini geliştirerek kendi uygulamalarını geliştirme yoluna gitmesine karar verildi.

AFYONKARAHİSAR TSO

- Genel Sekreterlik etkinlikler ve faaliyetler ile ilgili her gün yönetim kurulu üyelerine SMS ile bilgi vermekte olup haftalık sunumlar ile raporlar hazırlanmaktadır.
- Yeni Hizmet binası yapım aşamasında Bina Komisyonu kurulmuş olup tüm yapım işleri komisyonun organizasyonunda gerçekleştirilmiştir.
- Yeni Hizmet binası yapıılırken odaya gelir getirmesi amacıyla Güneş Enerjisi Kurulumu yapılmıştır. Başarıyla hayatı geçirilen bu yatırım sayesinde binanın tüm enerji gideri karşılanmakta olup fazla enerji TEDAŞ 'a satılarak gelir elde edilmektedir.
- Stratejik plan çalışma grubu belirlenmiş olup yönetim ve personele indirgenmiştir. Yıllık iş planları ve tüm birimlerin sorumlu olduğu stratejik hedefler belirlenmiş olup dönemsel takibi yapılmaktadır.
- Odanın tanıtım filmi 9 dile çevrilmiş ayrıca işitme engelliler içinde işaret dili de mevcuttur.
- Eğitimlere katılımcı sayısının artırılması için eğitim katılım sertifikası verilmektedir.
- Meslek Komitelerinde görüşülen sorunlar için lobcılık faaliyetleri başlatılmaktadır.
- Lobi takip çizelgesi webde paylaşılmaktadır.
- Web sayfasında fikir havuzu bulunmaktadır.
- Simultone eğitim salonu mevcuttur.
- Dış ticaret veya fuar ziyaretlerinde üye memnuniyetleri video çekimi ile ölçülmektedir.
- İhracata yönelik özel 1 dakikalık video çalışması yapılmaktadır.
- TOBB iş birliği ile İhracat Destek Ofisi kurulmuştur.

ELAZIĞ TSO

- Özellikle imalat sanayinde (KOBİ) statüsünde üretim yapan ancak Elazığ TSO Üyesi olmayan işletmelerin Odaya kaydolması için çalışma yapılmaktadır. Bu doğrultuda Merkez KSS Yönetimi ile işbirliği yapılarak bu alandaki işyerlerine bilgilendirme faaliyetleri ve ziyaretler başlatılmıştır.
- Aylık olarak Üye Beklenti Formlarının Meslek Komite Üyelerince Doldurulması konusunda bir çalışma yapılmış olup, konu Meclis Üyeleriyle paylaşılmıştır. Geri dönüşler alınmaya başlanmıştır.
- Belirlenmiş olan Stratejik Plan hedefleri doğrultusunda hareket edilmesi esas alınmıştır. Bu nedenle plan dışındaki mücbir sebep dışındaki harcamalar minimize edilmeye gayret gösterilmektedir.
- Türkiye'de Odalar içerisinde bir ilk olarak tüm veriler Bult sistemine taşınmıştır. Odanın tüm teknolojik altyapısı yenilenmiştir. Acil durup planı oluşturulmuş ve Fırat Üniversitesi Bilişim Bölümü ile yapılan görüşme ile Odamız sistemine saldırı tatbikatı düzenlenmiştir. Bilgi güvenliği risk analizi başarı ile sonuçlandırılmıştır.
- Oda üyelerinin bilgi ve iletişim güncellemleri için profesyonel şirket ile sözleşme imzalanmış ve 2019 Elazığ Ticaret Rehberi Çalışması Bağlatılmıştır. Oluşturulan yeni rehbere ulaşım kolaylığı sağlanması için elazığticaret web sitesi kurulmuştur. Odamız Web sitesi üzerinden Üye Memnuniyet ve Beklenti Anketleri Online olarak yapılmaktadır. Elazığ TSO Akademi kurulmuş ve üyelerin ihtiyaç duyduğu ve anketlerle talep ettiği eğitim konularında uzman eğitmenler tarafından eğitimler verilmiştir. Her eğitim sonrası eğitim memnuniyet anketi online olarak yapılmaktadır. Oluşturulan takvim doğrultusunda Yönetim ve Meslek Komitelerince Üye Ziyaretleri Yapılmaktadır. Ziyaretlerde Üye beklenen formları doldurulmakta ve bu talepler raporlanmaktadır. Odamız tarafından Meslek Komitesi Üyelerinin yer aldığı WhatsApp grubu oluşturulmuş ve bu gurup üzerinden Meslek Grubu Talep Formu oluşturularak guruplardan gelen

*M.E.**—**Yol**NZ X*



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI

Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	12/12/2019	Toplantı No	2019/4	Sayfa No	Sayfa 9 / 9
--------	------------	-------------	--------	----------	-------------

talepler alınmaktadır. Elazığ TSO Whatshapp iletişim ağı kurulmuş ve 7/24 açık olacak şekilde hizmet vermektedir. İmalat Sanayinde Oda üyelerinin beklenilerini tespit etmek ve ilin Sanayi Envanterini çıkarmak için F.Ü. İstatistik Bölümü ile işbirliği yapılarak 70 soruluk bir set oluşturulmuş ve Odanın görevlendirilen 3 personeli bu çalışmayı yürütmemektedir. Odanın yenilenen fiziki altyapısı ile birlikte üye memnuniyet kutusu ve masası hazırlanmıştır.

- Elazığ TSO bünyesinde DAİB Temsilciliği ve TOBB İhracat Destek Ofisi Kuruldu. Bu ofisler için yetkin eleman istihdamı gerçekleştirildi. Elemanın orantasyon eğitimi tamamlandı, FKA ile müşterek B2B etkinlikleri yapıldı. Ekonomi Bakanlığı, TİM, TOBB, DAİB ve Elazığ TSO işbirliğinde Dış Ticaret Bilgilendirme Toplantısı yapıldı, 4 Farklı Ülke bilgilendirme ve pazar imkanları programı düzenlendi. AB ve Orta Doğu Ülkelerine yönelik 3 ayrı Dış Ticaret Programı yapıldı.

Karar : 16 Gelecek toplantıının 13 Mart 2020 tarihinde yapılmasına karar verildi.

Katılımcılar	Unvanı	İmza
Mahmut AYAS	Yönetim Kurulu Başkanı	
Mehmet EKİN	Yönetim Kurulu Başkan Vekili	
M. Sait KOLAK	Meclis Üyesi	
Yunus Emre KATRANCI	Genel Sekreter	
Nurullah BOĞAÇ	Genel Sekreter Yardımcısı	
Mihriban YAŞAR	Kalite Temsilcisi	

2020 YILI STRATEJİK İŞ PLANI

AMAÇLAR	HEDEFLER	EYLEM	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEF 2020	SORUMLU BİRİM							
					1	2	3	4	5	6	7	8
1.1. Turizm sektörünün gelişmesi için çalışmaları yapılması	E.1.1.1. Festival niteligidinde "Bingöl Turizm Tanıtım Organizasyonu" gerçekleştirilmemesine katkıda bulunulması (Ulusal ve Uluslararası fonlardan destek alınması için projeler hazırlanması)	P.1.1.1. Bingöl Turizm Tanıtım Organizasyonu Katkı Faaliyetleri	En az 1									
1.2. Eğitim/ mescidi eğitim seviyesinin gelişmesi için çalışmaları yapılması	E.1.1.3. Doğa ve Kişi turizminin gelişmesi için çalıştáy yapılması	P.1.1.3. Organize Edilen Çalıştáy sayısı	En az 1									
1.3 İşletmelerimizin kurumsal kapasitelerinin gelişmesi için çalışmaları yapılması	E.1.2.1. Eğitim ve mesleki eğitim sonunları ve çözümü önerileri çalıştáy / E.1.2.3. Eğitim ve Mescidi Eğitim'in gelişmesi için Sivil Toplum Örgütlerinin etkiliğinin artırılması	P.1.2.1. Organize Edilen Çalıştáy sayısı / P.1.2.3. Organize Edilen Çalıştáy sayısı	En az 1									
1.4. Tarım ve hayvancılık ürünlerinin katma değerli hale getirilmesi için çalışmaları yapılması	E.1.3.1. Üyelerin yapışal sorunlarının belirlenmesi için araştırma yapılması ve sonuçlarına göre eylemler gerçekleştirilmesi. Üyelerin bireleşerek büyümelerinin sağlanması için bilinc yaratma çalışmaları / E.1.3.2. Konu ile ilgili Fırat Kalkınma Ajansı vb. fon kuruluşlarına proje hazırlaması	P.1.3.1. Üye İşyeri Ziyaret Programı Raporu / P.1.3.2. Hazırlanan proje sayısı	1									
1.5. Paydaşlarla iş birlikleri geliştirilmesi	E.1.3.3. Sekktörler analizi yapılması (Her sene bir sektör)	P.1.3.3. Sektörler Analiz Raporu Sayısı	En az 1									
1.6. İstihdam artırılması için çalışmaları	E.1.4.1. Pilot üniversitede seçilen Bingöl Üniversitesinin bal konusunda yapmış olduğu çalışmaları desteklemek ve sonuçlarının ticarileşmesi için çaba sarf etmek	P.1.4.1 Üniversite ile yapılan İşbirliği sayısı	En az 2									
	E.1.5.2. Fırat Kalkınma Ajansı ile işbirliği imkânlarının artırılması	P.1.5.2. Yapılan Toplantı Sayısı	En az 3									
	E.1.5.3 Üniversite ile işbirliği protokolü yapılması	P.1.5.3. Üniversite ile işbirliği protokolü sayısı	En az 1									
	E.1.6.3 İl İstihdam Kurulunda daha etkili olmak için çalışmaları	P.1.6.3. Yapılan İlo işbirliği çalışması	En az 1									
	E.1.7.2 İhracat ve ilgili mevzuat eğitimlerinin Verilmesi	P.1.7.2. İhracat ve ilgili mevzuat eğitim Programları	En az 1									

Amacı 1. Bingöl'ün Kalınlaşması Sürecinde Önemli Rol Ustelenmeye

Nur

Fırat

M.C.

	1.7. İhracatın artırılması için çalışmalar yapılmazı	E 1.7.3 Trade-Map web sitesinin kullanımını için çalışanlara eğitim alındırılması	P.1.7.3. Trade-Map web sitesinin kullanımını için çalışanlara eğitim programı	En az 1	Eğitim Birimi
	2.1. Oda organlarının mevzuata uygun ve verimli biçimde çalışması sağlanması	E.2.1.3 Meslek komitelerinin verimli çalışması için çalışmaların yapılması	P.2.1.3. Meslek komitelerinin verimli çalışması için çalışma toplantıları	En az 2	Üye Temsilciliği
	2.2. Çalışanlarımızın odaya katkıları artırılması	E.2.2.1 Çalışan Memnuniyetinin tespitinin yapılması E.2.2.2 Çalışan performanslarının ölçümü ve ödüllendirme E.2.2.3 Çalışan görüş-öneri sistemini uygulanması	P.2.2.1. İhracat ve ilgili mevzuat eğitim Programları P.2.2.2 Çalışan performansının ödüllendirme yemek programı yapılması P.2.2.3 Çalışan görüş-öneri sistemini yıllık raporu oluşturulması	En az 1	İnsan Kaynakları Birimi
2.3.	Odanın tanıtım ve iletişim kapasitesi geliştirilmesi	E.2.3.1 Kurumsal Kimlik Kılavuzunun oluşturulması E.2.3.2 Toplum Memnuniyet anketi (algı araştırması) yapılması E.2.3.3 İletişim Planının hazırlanması ve uygulanması	P.2.3.1 Kurumsal Kimlik Kılavuzu P.2.3.2. Toplum Memnuniyet anketi (algı araştırması) raporu P.2.3.3. İletişim Planı	1	Haberleşme ve Basın Yayın
2.4.	Üyelerle daha güçlü ilişkiler kurulması	E.2.4.1 Üye iletişim bilgilerinin güncellenmesi E.2.4.2 Üye İşyeri ziyaret programları düzenlenmesi E.2.4.3 Üye memnuniyet anketi yapılması	P.2.4.1 Güncel Üye iletişim Listesi P.2.4.2. Üye İşyeri ziyaret programı P.2.4.3. Üye memnuniyet anketi raporu	En az 1	Üye Temsilciliği
2.5.	Odanın kurumsallaşma süreci sağılıklı biçimde yürütülmesi	E.2.5.1 TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet standartlarının uygulanması konusunda tüm oda personellerin bilgilendirme çalışmalarının yapılması E.2.5.2 Süreç iyileştirme çalışmaları yapılması E.2.5.3 Arşivdeki dokümanların taranarak bilgisayara girilmesi	TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet standartlarının uygulanması konusunda tüm oda personellerin bilgilendirme çalışmalarının yapılması P.2.5.2. Kalite čemberleri toplantıları yapılması P.2.5.3. Arşivdeki dokümanların tarama hizmet alım sözleşmesi	En az 2	Kalite ve Akreditasyon
					Bilgi İşlem

Amag 2. Kurumsal Yapının Yükleştirilmesi

M. E. Şenay

Yıldız

M. E.

3.1 Üyelerin komite ve sektörel bazda, niteliği birimde, bir araya gelmeleri sağlanması	E.3.1.1 Meslek Komitelerinin ödüllendirilmesi E.3.1.2 Meslek Komiteleri toplantı katılım performansının takibi yapılması E.3.1.3 Kahvaltılı meslek grup toplantıları düzenlenmesi	P.3.1.1 Meslek Komitelerinin ödüllendirilmesi toplantı topantsı P.3.1.2 Meslek Komiteleri toplantı katılım performansının takip cizgesi P.3.1.3 Kahvaltılı meslek grup toplantıları	En az 1	Üye Temsilciliği Üye Temsilciliği Üye Temsilciliği
3.2. Üyelere sunulan bilgi ve danışmanlık hizmeti niteliği hale getirilmesi	E.3.2.1 Finansmana erişim, teşvik hibe, destekler vb. bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi E.3.2.2 Bilgilendirme eğitimleri yapılması	P.3.2.1. Bilgilendirme toplantı sayısı P.3.2.2 Bilgilendirme eğitim sayısı	1	Eğitim Birimi Eğitim Birimi
3.3. Üyelere yönelik eğitimler, işlerini geliştirme ve ihtiyaçları doğrultusunda verilmesi	E.3.2.3 Fili danışmanlık hizmetleri verilmesi E.3.3.1 Üyelere yönelik eğitim ihtiyaç araştırmasının yapılması E.3.3.2 Üyelerin birleşerek büyümelerinin sağlanması için biling yaratma çalışmaları düzenlenmesi E.3.3.3 Üyelere Kurumsal Gelişim Eğitimi (Kurumsallaşma, Verimlilik, Kurumsal Yönetişim vb.) Programı Düzenlemesi	P.3.2.3 Fili danışmanlık hizmeti raporu P.3.3.1 Üyelere yönelik eğitim ihtiyac analizi raporu P.3.3.2 Üyeler arası kümelenme girişimi toplantıları P.3.3.3 Üyelere Yönelik eğitim ihtiyac araştırması raporu doğrultusunda eğitim programları	1	Bilgi Danışmanlık Eğitim Birimi Genel Sekreterlik Eğitim Birimi

A
Ahmet M. C.
N. C.
A.