



<b>Tarih:</b>	<b>24.01.2018</b>	<b>Toplantı No</b>	<b>01</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Sayfa 1 / 6</b>
---------------	-------------------	--------------------	-----------	-----------------	--------------------

**GÜNDEM** \_\_\_\_\_ :

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

**GÜNDEMİN GÖRÜŞÜLMESİ ve ALINAN KARARLAR**

- Önceki akreditasyon izleme kurulu yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,**

Önceki toplantı kararları gözden geçirildi ve uygulandığı görüldü.

- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,**

**Karar No:1** Odamız, Misyon vizyon ve politikalar gözden geçirildi ve misyon ve vizyon tanımının aşağıdaki gibi değiştirilerek Yönetim Kuruluna sunulmasına karar verildi.

**MİSYONUMUZ**

Üyelerimizin ihtiyaçlarına kalite standartlarında cevap vererek gücünü artırma, Kentin öncü kuruluşu olmak.

**VİZYON**

Bölgesel ve Ulusal düzeyde üyelerimizi temsil ederek üretime ve ihracata dayalı bir Bingöl oluşturmak. Yatırımı ve istihdamı artırıcı ortamın oluşmasında katkıda bulunmak.

**Karar No:2.** ISO 9001:2015 KYS ve TOBB Akreditasyon Prosesleri ile ISO 10002:2014 Şikayet Yönetim Sistemi'nin dokümanlarının danışman ile birlikte Mart ayı sonuna kadar, TOBB akreditasyon Proseslerinin esas alınarak tamamlanmasına karar verildi.

**Karar No:3.** TOBB Akreditasyon Standardının ön gördüğü 3 ayda bir yapılacak AİK toplantıları ile ISO 9001:2015 KYS' nin beklediği YGG toplantılarının, danışmanın önerisi doğrultusunda birleştirilmesine, 3 ayda bir yapılmasına ve bu toplantı gündeminin deki gündemlerle toplanılmasının onaylanmasına karar verildi.

**Karar No:4.** ISO 9001:2015 KYS' de yer alan ve İç paydaşlarımızın ( personel, yönetim, üye) tarafların beklentilerinin aşağıdaki şekilde belirlenmesine, hazırlanacak olan proses, prosedür ve el kitaplarında kullanılmasına karar verildi.

<b>İÇ PAYDAŞLAR</b>	<b>KYS İLE İLGİLİ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLER</b>	
Oda Çalışanları	1. Motivasyon	7. Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi
	2. Eğitim İhtiyacı	8. Ödüllendirme
	3. Performans Ölçümü	9. Terfi Ve Takdir
	4. Sosyal Ve Özlük Haklar	10. Uygun Çalışma Ortamı Ve Çevre
	5. Yönetim Süreçlerine Katılım	



<b>Tarih:</b>	<b>24.01.2018</b>	<b>Toplantı No</b>	<b>01</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Sayfa 2 / 6</b>
---------------	-------------------	--------------------	-----------	-----------------	--------------------

<b>İÇ PAYDAŞLAR</b>	<b>KYS İLE İLGİLİ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLER</b>	
	<b>6. İç İletişim Kuralları</b>	<b>11. Teknolojik Altyapı</b>
<b>Oda Üyeleri</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İlgi Ve İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması</li><li>2. Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım</li><li>3. Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler</li><li>4. Zamanında İşlemlerin Teslimi</li><li>5. Olası Tüm Kolaylıklar</li><li>6. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobicilik Faaliyeti</li><li>7. Bilgilendirme Ve Eğitimler</li></ol>	
<b>Oda Yönetim Kurulu</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tam katılım ve Nitelikli personel</li><li>2. Motivasyon ve saygınlık</li><li>3. Uygun altyapı ve çevre şartları</li><li>4. Eğitim ve etkinlik</li><li>5. Proses hedefleri ile stratejik plana uygunluk</li></ol>	
<b>Oda Meclisi</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tam katılım</li><li>2. Nitelikli personel</li><li>3. Motivasyon ve saygınlık</li><li>4. Uygun altyapı ve çevre şartları</li><li>5. Eğitim ve etkinlik</li></ol>	
<b>Meslek Komiteleri</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nitelikli personel</li><li>2. Motivasyon ve saygınlık</li><li>3. Uygun altyapı ve çevre şartları</li><li>8. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobicilik Faaliyeti</li><li>4. Bilgilendirme Ve Eğitimler</li></ol>	
<b>Akreditasyon İzleme Komitesi</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tam katılım ve Nitelikli personel</li><li>2. Motivasyon ve saygınlık</li><li>3. Uygun altyapı ve çevre şartları</li><li>4. Proses performans hedefleri ve Stratejik plan ilerleme durumları (veri)</li><li>5. Uygunsuzluk ve önleyici faaliyet kayıtları</li><li>6. Üye memnuniyet ve memnuniyetsizlik analizi (şikâyet, talep, öneri vs)</li><li>7. Kaynakların sağlanması</li></ol>	
<b>Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Yasa ve yönetmeliklere uygunluk</li><li>2. TOBB etkinliklerine katılım</li><li>3. Görüş ve öneri geliştirme</li><li>4. Ekonomi istatistikler</li></ol>	
<b>Tedarikçiler</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Satın alma hacmi</li><li>2. Süreklilik ve zamanında Ödeme</li><li>3. Eksiksiz sipariş</li></ol>	

**Karar No:5.** Odamız iç ve dış hususları Kalite El Kitabında olduğu şekilde (ISO 9001:2015 KYS ve ISO 10002 MMYs için) Paydaşlık ilişkisi olarak aşağıdaki listedeki gibi kabul edilmesine karar verildi.



<b>Tarih:</b>	<b>24.01.2018</b>	<b>Toplantı No</b>	<b>01</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Sayfa 3 / 6</b>
---------------	-------------------	--------------------	-----------	-----------------	--------------------

### ETKİ ÖNEM MATRİSİ

Etki / Önem	ZAYIF	GÜÇLÜ
	ÖNEMSİZ	izle Bilgilendir
ÖNEMLİ	Çıkarlarını Gözet Çalışmalarına Dahil Et	Birlikte Çalış

PAYDAŞ	PAYDAŞ TÜRÜ	ETKİLEME DERESESİ / NEDEN PAYDAŞ?	ÖNCELİĞİ
Üyelerimiz	Müşteri	Varlık sebebimiz	Birlikte Çalış
Yöneticilerimiz	İç Paydaş	Yürütme organı Odanın hedefleri doğrultusunda yönetilmesini sağlar	Birlikte Çalış
Personelimiz	İç Paydaş	Üyelerimize en kaliteli hizmet sunumunda en önemli paydaşlarımızdır	Birlikte Çalış
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	İç paydaş	Bağlı olduğumuz kurumdur Faaliyetlerimizin genel çerçevesini belirler ve odamızı yönlendirir	Birlikte Çalış
Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Dış paydaş	Kanun ve mevzuatlarımızı işleyişimizi belirleyen,bağlı olduğumuz kurum	Birlikte Çalış
TOBB Emekli Sandığı Vakfı	İç paydaş	Personelin geleceğinin teminatı	Birlikte Çalış
Bingöl Valiliği	Dış paydaş	Mülki amirimiz Ortak projelerle halka destek verdiğimiz sosyal çalışma ortağımız	Çıkarlarını Gözet Çalışmalara Dahil Et
Bingöl Belediyesi	Dış paydaş	Ortak çalışma ve hizmetler yürütürüz	Çıkarlarını Gözet
Kadın Girişimciler Kurulu	İç paydaş	Onların gelişimi için faaliyetler düzenleriz	Birlikte Çalış
Genç Girişimciler Kurulu	İç paydaş	Onların gelişimi için faaliyetler düzenleriz	Birlikte Çalış



<b>Tarih:</b>	<b>24.01.2018</b>	<b>Toplantı No</b>	<b>01</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Sayfa 4 / 6</b>
---------------	-------------------	--------------------	-----------	-----------------	--------------------

<b>PAYDAŞ</b>	<b>PAYDAŞ TÜRÜ</b>	<b>ETKİLEME DERESESİ / NEDEN PAYDAŞ?</b>	<b>ÖNCELİĞİ</b>
Sosyal Güv.Kurumu-ÇSGB	Dış Paydaş	Üyelerimizin geleceğinin teminatı,kanuni mevzuatlar üyeleri etkiler	Çıkarlarını Gözet Çalışmalara
Üniversite	Dış paydaş	Karşılıklı eğitim ve danışmanlık desteği aldığımız ve projeler yaptığımız kurum	Çıkarlarını Gözet Çalışmalara
Milli Eğitim Müdürlüğü	Dış paydaş	Sürekli gelişim projeleri konusunda görüş alışverişi yaptığımız kurum	Birlikte Çalış
Vergi Dairesi	Dış paydaş	Üyelerimizin sürekli etkileşimi mevcut, üye bilgilendirme konusunda görüş alışverişi	Birlikte Çalış
İl Tarım Müdürlüğü	Dış Paydaş	İlgili konularda görüş alışverişi	Bilgilendir
Bingöl Esnaf ve Sanatkarlar Odası	Dış Paydaş	İlgili konularda görüş alışverişi	Bilgilendir
Ziraat Odası	Dış Paydaş	İlgili konularda görüş alışverişi	Bilgilendir
Mal Müdürlüğü	Dış Paydaş	Piyasa rayiç bedel ve arsa değer belirlemeleri	Bilgilendir
Adliye	Dış Paydaş	Çeşitli yazışma ve bilgilendirme	Bilgilendir
KOSGEB	Dış Paydaş	Üyelerimizin kredi- hibe ihtiyaçlarını karşılar	Birlikte Çalış
Fırat Kalkınma	Dış Paydaş	Ortak projeler yürütürüz	Birlikte Çalış
STK'lar	Dış Paydaş	Sosyal konularda dayanışma Bingöl'ün gelişimi için ortak faaliyetler yürütürüz	Bilgilendir
Muhasebeciler	Dış Paydaş	Üyelerin faaliyetleri dolayısıyla iletişim kuruyoruz.	Bilgilendir
Tedarikçiler	Dış Paydaş	Üyelerimizin memnuniyetini ve hizmet kalitesine etkisi bulunmaktadır.	Birlikte Çalış
Halk Eğitim Merkezi	Dış Paydaş	Kurs faaliyetleri	Bilgilendir
Gazeteler	Dış Paydaş	Reklam, tanıtım ( Oda faaliyetlerini duyururlar)	Çıkarlarını Gözet Çalışmalara



<b>Tarih:</b>	<b>24.01.2018</b>	<b>Toplantı No</b>	<b>01</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Sayfa 5 / 6</b>
---------------	-------------------	--------------------	-----------	-----------------	--------------------

**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:6.** 2017 yılı üye memnuniyet anketinin yapılmadığı görüldü. Üye anket çalışmalarına başlanmasına ve mayıs sonuna kadar 150 üye ile tamamlanarak raporlanmasına karar verildi.

**b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,**

**Karar No:7.** Odanın ISO 10002:2014 Şikâyet Yönetim Sistemi çalışmaları için özel bir Şikâyet Yönetim Prosedürü hazırlanmasına ve danışmanla birlikte tamamlanması için Kalite ve Akreditasyon sorumlusunun görevlendirilmesine karar verildi.

**c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi, Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları (Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları)**

**Karar No:8.** Odamız Stratejik Plan doğrultusunda hazırlanan iş planı hedeflerinin gerçekleşme durumları ekteki şekilde olduğu görülmüş, yeni hazırlanacak ISO 9001 KYS prosesleri ve hedefleri belirlenene kadar 2018 iş planının bu şekilde yayınlanmasına karar verilmiştir.

**d. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,**

**Karar No:9.** Odanın 2017 yılı içerisinde Düzeltici ve önleyici faaliyetler oluşturmadığı görüldü, Mart sonuna kadar oda danışmanı ile bir iç denetim yapılarak eksiklerin tespit edilmesine karar verildi.

**e. Tetkik sonuçları,**

**Karar No:10.** Odamızın KYS ve TOBB Akreditasyon Sistemi kapsamında son 1 yıl içerisinde iç denetim yapılmadığı görüldü, danışmanla birlikte Mart ayında bir iç denetim yapılmasına karar verildi.

**f. Dış tedarikçilerin performansı,**

**Karar No: 11.** Odamızın ISO 9001:2015 KYS çalışmaları kapsamında, Tedarikçi değerlendirme için Grekli satınalma prosesinin oluşturulmasına ve kurulacak sistemle tedarikçi değerlendirmelerinin mayıs ayına kadar yapılarak, bu toplantıya getirilmesine karar verildi.

**4.Kaynakların varlığı,**

Herhangi bir kaynak ihtiyacı olmadığından bu gündemle ilgili karar alınmadı

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

**Karar No:12.** ISO 9001:2015 KYS ve ISO 10002:2014 MMYS sistemi çalışmalarının Risk analizlerini de içerecek şekilde hazırlanarak bir sonraki toplantıya getirilmesine karar verildi.

**6. İyileştirme için fırsatlar,**

**Karar No:13.** Odamızın ISO 9001:2015 KYS ve ISO 10002:2014 MMYS çalışmalarının gözden geçirilmesi ve onaylanması için gelecek toplantının Nisan ayı sonunda yapılmasına karar verildi.



**BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI**  
Bingol Chamber of Commerce and Industry

**YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI**

<b>Tarih:</b>	<b>24.01.2018</b>	<b>Toplantı No</b>	<b>01</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Sayfa 6 / 6</b>
---------------	-------------------	--------------------	-----------	-----------------	--------------------

<b>Katılımcılar</b>	<b>İmza</b>
Mahmut AYAS	
Mehmet EKİN	
Burhan ÇEÇEN	
Nurullah BOĞAÇ	
Yahya ÇELİK	