



Tarih:	13/03/2020	Toplantı No	2020/1	Sayfa No	Sayfa 1 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

GÜNDEM :

- Önceki akreditasyon izleme kurulu ve yönetimi 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,
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,
 - 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;**

Karar :1 Dış Kaynaklı Doküman Listesi, 2020 Yılı Denetim Planı ve Yazılım Donanım Listelerinin güncellenerek sisteme aktarıldığı görüldü.

Karar :2 Anketin analiz değerlendirilmesinin personel ve yönetim kurulu üyelerine sunulduğu görüldü. Belirtilen öneriler hakkında ilgili maddede görüşülmesine,

Karar :3 Üye Memnuniyet Anketi ve Personel Eğitim Talepleri sonucunda oluşturulan eğitim planının sisteme aktarıldığı görüldü, ilgili maddede tekrar görüşülmesine,

Karar :4 Personel Memnuniyetinin son üç yıl baz alınarak memnuniyet oranları ile kıyaslama yapıldığı görüldü, ilgili maddede tekrar görüşülmesine,

Karar :5 Personel Performans sonuçları konusunda üst yönetimin ve personelin katıldığı takdir ve motivasyon gecesi düzenlendiği görüldü.

Karar :6 ISO 10002 :2018 Üye şikayetleri değerlendirme raporu kayıt altına alındığı görüldü ilgili maddede dönemlik raporun görüşülmesine,

Karar :7 Odamızın yeni hazırlanan 2020-2024 yıllarını kapsayan Bingöl Ticaret ve Sanayi Odası stratejik planı hazırlama ekibinin kitapçıkta yer aldığı görüldü.

Karar :8 Odanın stratejik amaç ve hedeflerinin oluşturulduğu ve 3 Stratejik Amaç ile bu amaçları gerçekleştirmeye yönelik 15 hedefin olduğu görüldü.

Karar :9 Stratejik plan kitapçığının basıldığı ayrıca 2020 yılı iş planının imza altına alınarak tüm birimler tarafından takibe alındığı görüldü.

Karar :10 2020 yılı iç denetimin Genel Sekreter ve Kalite Sorumlusu tarafından gerçekleştirildiği görüldü, ilgili maddede tekrar görüşülmesine,

Karar :11 Personelin Orjin Eğitim tarafından Kişisel Gelişime yönelik eğitimlere katıldığı görüldü. Stratejik Plan 2.3.3 İletişim Planının hazırlanması ve uygulanması hedefini gerçekleştirmek üzere kalite sisteminde bulunan form 16 iletişim planının güncellendiği görüldü.

Karar :12 2020 yılı tedarikçi listesinin oluşturulduğu görüldü.

Karar :13 Görev, sorumluluklar ve personel olmadığında yerine bakacak yedek birim sorumluları ile ilişkili proseslerin hazırlandığı tablonun personele tevdi edildiği ve imzalandığı görüldü.

Karar No: 14 Risk analizleri izleme tablosunun birim bazlı takibinin yapıldığı, ilgili maddede tekrar görüşülmesine,

Karar No: 15 Kıyaslama neticesinde; Uygulama sonucunda önemli bir eksiklik olarak görülen kamera makinesinin alındığı, Google Takvim, Trello vb programlarının kullanıldığı ve gerekli bilgisayarların yenilendiği görüldü.

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

Karar :1 Güncellenen form 16 İletişim Planının 13/03/2020 tarih ve 01 nolu revizyon ile sisteme entegre edilmesine karar verildi.



Tarih:	13/03/2020	Toplantı No	2020/1	Sayfa No	Sayfa 2 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

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 Anketin analiz değerlendirilmesinin belirtilen Öneriler ile ilgili stratejik plan hedefleri karşılaştırılarak ilgili hedeflere entegre olduğu görülerek stratejik plan bazında gerçekleştirilmesine karar verildi.

Öneri 1_ Demografik büyüklük açısından ildeki üyelerin kurumsal ve stratejik atılımları desteklenmeli ve ortaklık kültürünün geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır. **SP. 3.3.2, SP. 3.3.3**

Öneri 2. Üyelerin kurumsallığı ve özellikle teşvik sistemi açısından iyileştirme ve farkındalık faaliyetlerine yönelik çalışmalara ağırlık verilebilir. **SP. 3.3.3**

Öneri 3. BİNGÖL ilinin kalkınmada öncelikli bölgeler ve gerekli ekonomik desteklerde gelişmeye açık yerler kapsamında yer alması, Oda çalışmalarını açısından üyelerine vereceği destekleri başvuruları için proje yaratılmasına yönelik danışmanlık hizmeti, destek projeleri başvuru sayısının artırılması ve istihdamın artırılmasına katkı açısından önemlidir. **SP. 3.2.3**

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. **SP. 2.2.2**

Öneri 5. Üyelerin özellikle sosyal medya, birebir telefon açarak ve sms ile bilgi verme yönteminden vazgeçilmemelidir. **SP. 2.4.1**
Öneri 6 .Üyelerin özellikle etkinliklere katılımının artırılmasına yönelik iyileştirme noktaları düşünülmelidir.(nedenleri üzerinde bu sorunun aydınlandırılması veri toplama açısından önemlidir.) **SP. 3.3.3**

Öneri 7 .Üyelerin özellikle etkinliklere katılımının artırılmasına ve Odanın üye tarafından ihtiyaç duyulacak bir noktaya taşınmasına yönelik iyileştirme noktaları düşünülmelidir. **SP. 3.3.1**

Öneri 8 .Üyelere verilecek eğitim ve etkinlik sıralamasında aşağıdaki başlıklara sırası ile dikkat edilmeli ve bu etkinlikler aşağıdaki öncelik sırasına göre gerçekleştirilmelidir. **SP. 3.3.3**

Karar :3 Üye Memnuniyet Anketi ve Personel Eğitim Talepleri sonucunda oluşturulan eğitim planının ülkemizde yaşanan corona virüs salgını sebebiyle aşağıda belirtildiği gibi eğitim planının revize edilmesine karar verildi.

Eğitimin adı	Katılımcı	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Dijital Dünyada Güvenlik	Üyeler					+							
Finansal Farkındalık	Üyeler						+						
Endüstride Kaynak Verimliliği	Üyeler										+	+	
Stratejik Yönetim ve Örgütsel Davranış	Üyeler											+	
E Ticarete E Kılavuz	Üyeler, Yönetici											+	
Dış Ticaret	Üyeler											+	
Görsel İşyeri ve Kalite Sistemleri	Üyeler											+	
Yalın Üretim ve Yönetime Giriş, İsrar Bulma ve Yok Etme	Üyeler											+	
Liderlik ve Yönetim Becerileri	Üyeler, Yönetici											+	
Finansal Yönetim	Üyeler												+
Ürün Tasarım ve Geliştirme Yöntemi	Üyeler												+
Profesyonel Davranış ve İletişim	Üyeler												+
Kurumsallaşma	Üyeler Yönetici												+



Tarih:	13/03/2020	Toplantı No	2020/1	Sayfa No	Sayfa 3 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

Eğitimin adı	Katılımcı	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Zaman Yönetimi ve Planlama	Üyeler, Yönetici personel												+
Protokol Kuralları	Yönetici Personel				+								
Stres Yönetimi	Yönetici Personel						+						
Sigara Bırakma	Personel				+								
Etkin İletişim ve Görüşme Strateji Belirleme	Personel					+							
Veri Analizi ve Raporlama	Personel									+			
Endüstriyel çatı üstü güneş enerjisi santrali uygulamaları ve sistemin avantajları	Üye	+											
Kosgeb'in Kobilere Yönelik Destek Ve Hibeleri	Üye			+									
Kobiler Ve Kurumlar İçin Siber Güvenlik Bilgilendirmesi	Üye							+					
Dijital Ticaret	Üye										+		
Irak Pazarı Ve Ticaret Fırsatları	Üye										+		
Kobilere Yönelik Kamu İhalelerinde Güncel Gelişmeler	Üye											+	
Salgın Sonrası İçin Yöneticilere Kurumsal Öneriler	Üye											+	
Kamu Alacaklarını Yapılandırma	Üye											+	
Kobiler İçin Patent Ve Marka Tescili Bilgilendirme	Üye												+
Kırsal Kalkınma Yatırımlarının Desteklenmesi	Üye												+
Meybem Sınavları	Meslek Erbabları	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Karar : 4 Odamız Personel Memnuniyetinin ölçüldüğü 3 yıllık raporlar karşılaştırmalı olarak incelendi. Yapılan inceleme sonucunda personel memnuniyet oranının önceki yıla oranla %18 artış gösterdiği görüldü. Haziran ayında ve aralık ayında olmak üzere 2020 yılı memnuniyetlerin tekrar ölçülmesine karar verildi.

	2019	2018	2017	Değişim
çalışma ortamı memnuniyeti	80%	69%	58%	11%
çalışma arkadaşları memnuniyeti	88%	64%	70%	24%
yaptığı işten memnuniyeti	84%	68%	75%	16%
yöneticilerden memnuniyet	81%	67%	71%	14%
ücret memnuniyeti	83%	56%	71%	27%
Ortalama memnuniyet	83%	65%	69%	18%

Karar: 5 ISO 10002 :2018 Üye şikayetleri değerlendirme raporu incelenmiş ve 10/03/2020 tarihi itibarı ile 10 adet 1 adet şikayet 8 adet talep ve 1 adet olumlu değerlendirmenin kayıt alındığı görüldü. Haziran ayında yapılacak toplantı öncesi şikayet ve taleplerin ilgili birimler tarafından kapatılmasına, memnuniyet ölçümü yapılmasına karar görüldü.

Handwritten signatures and initials: U.S., YOK, N2, and others.



Tarih:	13/03/2020	Toplantı No	2020/1	Sayfa No	Sayfa 4 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

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. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

Karar :6 Mart ayı itibarı ile içerisinde 7 adet UDF açıldığı ve bunların iç denetim sonucu oluşturulduğu görüldü. İlgili birimlerin uygunsuzlukların kapatılması için çalışma başlatmasına karar verildi.

e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,

Karar :7 Stratejik plan hedefleri gözden geçirildi çalışmalar hakkında bilgi alınarak;

a- Dönemlik izlemelerin yapılabileceği plan oluşturulmasına

b- İlk dönem planının (ocak-şubat-mart) izleme ve değerlendirmesinin yönetim kuruluna sunulmasına karar verildi.

f. Tetkik sonuçları,

Karar :8 03/03/2020 tarihinde yapılan iç denetim raporu incelenerek aşağıda belirtilen şekilde kayıt altına alınmasına ve açılan UDF lerin ikinci denetime kadar kapatılmasına karar verildi.

UDF :01 2019 yılına ait YILLIK FAALİYET RAPORUNUN yayınlanması gerekmektedir.

UDF :02 Meslek Komitelerine göre oluşturulan raporlara ulaşılmadı.

UDF :03 Kalite Planı görülmedi

UDF :04 Kalite El Kitabı

UDF :05 2020 yılında Kurumun kalite ve akreditasyon sistemi benzer odalarla kıyaslama yapıldığına dair bulguya rastlanılmadı.

UDF 06: Üye sorunlarına yönelik basın açıklaması, bülten rapor görülmedi.

UDF 07: İl ilçe sorunlarına yönelik rapor görülmedi.

4. Dış tedarikçilerin performansı.

Herhangi bir karar alınmamıştır.

5. Kaynakların varlığı,

Herhangi bir karar alınmamıştır.

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

Karar No:9 Risk Değerlendirme tablosunun gözden geçirilerek corona virüs nedeniyle aksama yaşanabilecek risklerin belirlenmesine karar verildi.

6. İyileştirme için fırsatlar

Karar No:10 Pandemi sürecinde hastalık bulaş riskini artırmamak için öncelikle;

- Stratejik plan ve yıllık iş planı çerçevesinde planlanmış tüm toplantı, eğitim ve etkinliklerimizin ertelenmesine,
- İş ortamında hijyen kurullarına uygun olarak dezenfekte çalışmaları ve personel bilinçlendirme faaliyetleri yapılmasına,
- Personelimiz arasında esnek çalışma olanağı ve risk grubunda olan personelimize de idari izin verilerek üyelerimize hizmet esnasında olası risklerin minimize edilmesine,
- Üyelerimizin Odamıza gelmeden de Oda Belgelerini e-belge olarak internet ortamından ücretsiz belge alabilmeleri sağlanarak bu konuda üyelere her türlü destek sunulmasına,
- Üyelerimiz ve tüm halkımıza yönelik "COVID-19 hakkında öneriler" konulu araştırma çalışması yapılmasına,
- Haftalık ve aylık olağan toplantıların (Yönetim Kurulu, Meclis, Meslek Komitesi, KGK, GGK VB.) telekonferans yöntemiyle gerçekleştirilmesine ve bu konuda Muhammed OYA' nın gerekli alt zemini oluşturmasına

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Tarih:	13/03/2020	Toplantı No	2020/1	Sayfa No	Sayfa 5 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

g- Yönetim Kurulu ve Meclis üyelerimiz tarafından ilçelerimizde faaliyet gösteren fırınlarımıza Koronavirüs salgını sürecinde hijyen kurallarına uygun hizmet verilmesi için bone ve eldiven dağıtılmasına,

Karar No: 11 İlgili mercilere ileilmek üzere, Üyelerimize koronavirüs kaynaklı sektörel sorunlarını bize iletmeleri için web tabanlı bir çalışma başlatılmasına, bu konuda tüm üyelerimize SMS ve sosyal medya aracılığı ile duyuru yapılmasına, yapılan çalışma sonucunda üyelerimizin görüş ve talepleri ilgililere ileilmek üzere üst kuruluşumuz olan TOBB'a bildirilmesine,

Karar : 12 Gelecek toplantının 16 Haziran 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	