



Tarih:	16/06/2020	Toplantı No	2020/2	Sayfa No	Sayfa 1 / 4
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

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 Güncellenen form 16 İletişim Planının 13/03/2020 tarih ve 01 nolu revizyon ile sisteme entegre edildiği görüldü.

Karar :2 Üye memnuniyet anketi analizi sonucunda akademik danışman tarafından geliştirilen öneriler stratejik plan hedefleri hedeflere entegre edildiği görüldü.

Karar :3 Üye Memnuniyet Anketi ve Personel Eğitim Talepleri sonucunda oluşturulan eğitim planının ülkemizde yaşanan corona virüs salgını sebebiyle revize edilen eğitim planının gerçekleşme durumunun ilgili maddede görüşülmesine,

Karar : 4 Odamız Personel Memnuniyetinin 2020 yılı birinci anketlerin yapıldığı görüldü, ilgili maddede sonuç raporunun görüşülmesine,

Karar: 5 ISO 10002 :2018 Üye şikayetleri değerlendirme raporu görüldü ilgili maddede görüşülmesine,

Karar :6 10/03/2020 tarihi itibarı ile açılan 7 adet UDF için çalışma yapıldığı görüldü. İlgili maddede görüşülmesine,

Karar :7 Stratejik plan hedeflerinin dönemlik izlemelerin yapılabileceği plan oluşturulduğu ve 1. Dönem (ocak-şubat-mart) raporun yönetim kuruluna sunulması onaylandığı görüldü.

Karar :8 03/03/2020 tarihinde yapılan iç denetim sonucunda açılan UDF için çalışma yapıldığı görüldü. İlgili maddede görüşülmesine,

Karar No:9 Risk Değerlendirme tablosunun gözden geçirildiği ve yeni risklerin belirlendiği görüldü, ilgili maddede görüşülmesine,

Karar No:10 Hastalık bulaş riskini artırmamak için öncelikle stratejik plan ve yıllık iş planı çerçevesinde planlanmış tüm toplantı, eğitim ve etkinliklerimizin ertelendiği veya uzaktan erişim ile yapıldığı, İş ortamında hijyen kurullarına uygun olarak dezenfekte çalışmaları ve personele bilinçlendirme faaliyetlerinin yapıldığı, Aylık olağan toplantıların telekonferans yöntemiyle gerçekleştirildiği ve bone eldiven ve maske dağıtımının yapıldığı görüldü

Karar No:11 Üye taleplerinin online olarak alındığı, Yapılan online anket sonucunda; Üyelerimizden COVID -19 sürecinde gelen taleplerin komite, personel vb. toplantılarda gündeme alındığı görüldü. Ayrıca yönetim tarafından ilgili merciler ve medya ile paylaşıldığı görüldü. Ülke genelinde yapılan bu tür çalışmalar sonucunda

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

Karar :1 Odamız EK.01 Yönetici ve Personel El Kitabı ve EK.02 Kalite El Kitabı gözden geçirildi. Gözden geçirilen kitaplarda politika beyanlarında haberleşme ve iletişim politikasında sehven bilgi işlem politikasının olduğu görülerek güncellenmesine, ayrıca güncellenen odamız tarihçesinin ilgili kitaplarda güncellenmesine karar verildi.

- Aşağıdakilerde ki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:**

- Üye ve personel memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,**

(Handwritten signatures and initials)



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	16/06/2020	Toplantı No	2020/2	Sayfa No	Sayfa 2 / 4
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

Karar :2 Eğitim planı gözden geçirildi toplantı tarihi itibari ile üye , yönetici ve personel eğitimleri ile bilgilendirme toplantıları ve yapılan kurslar aşağıda belirtilmiştir. Memnuniyet oranlarının dikkate alınarak eğitim planının takibinin devamına karar verildi.

Üye Eğitimleri

SR. NO	TARİH	EĞİTİM ADI	EĞİTMEN	KATILIMCI SAYISI	MEM. ORANI
1	21.05.2020	Dijital Dünyada Güvenlik	Şengül Bayık-Habitat	23	77

Bilgilendirme Toplantıları

SR. NO	TARİH	EĞİTİM ADI	EĞİTMEN	KATILIMCI SAYISI	MEM. ORANI
1	29.01.2020	ENDÜSTRİYEL ÇATI ÜSTÜ GÜNEŞ ENERJİSİ SANTRALİ UYGULAMALARI VE SİSTEMİN AVANTAJLARI	Yusuf Ziya ALTINCU	22	85
2	12.03.2020	SÜTAŞ SÖZLEŞMELİ ÜRETİM	SÜTAŞ	56	80

Yönetici Eğitimleri

SR. NO	TARİH	EĞİTİM ADI	EĞİTMEN	KATILIMCI SAYISI	MEM. ORANI
1	17.03.2020	Protokol Kuralları	İhsan Ataöv	33	93
2	11.11.2020	E Ticarete E Kılavuz	TOBB	26	76
3	21.05.2020	Stres Yönetimi	Sedat Çifçi	36	80

Personel Eğitimleri

SR. NO	TARİH	EĞİTİM ADI	EĞİTMEN	KATILIMCI SAYISI	MEM. ORANI
1	6.03.2020	Sigara Bırakma	Dr. Öğr. Üyesi Bayram Yurt	11	80
2	17.03.2020	Protokol Kuralları	İhsan Ataöv	33	93
3	3.04.2020	Etkin İletişim ve Görüşme Strateji Belirleme	Yunus Emre Katrancı	12	85
4	21.05.2020	Stres Yönetimi	Sedat Çifçi	36	80

Kurslar

KURS ADI	BAŞLAMA-BİTİŞ TARİHİ	KATILIMCI SAYISI
SORUMLU EMLAK DANIŞMANIĞI SEVİYE 5 (MEYBEM)	16-17/01/2020	13
MOTORLU KARA TAŞITLARI ALIM SATIM SORUMLUSU SEVİYE 5 (MEYBEM)	22-23/02/2020	11

Karar :3 Üye Memnuniyet Anketine pandemi tedbirleri kapsamında henüz başlanılmadığı görüldü. Bulaş riski nedeniyle 2020 yılı üye memnuniyet anketlerinin yıl sonunda online olarak yapılmasına karar verildi.

Karar :4 Odamız Personel Memnuniyetinin kalite iş planına uygun olarak haziran ayının ilk haftasında ölçüldüğü ve 2019 yılı genel ortalamasına kıyasla %-5 oranında düşüş yaşandığı görüldü. Yöneticilerden memnuniyet önceki yıla oranla artış gösterdiği ancak en fazla ücret memnuniyetinde düşüş yaşandığı saptanmıştır. Bu konuda temmuz ayı maaşlarında artış

(Handwritten signatures and initials)



Tarih:	16/06/2020	Toplantı No	2020/2	Sayfa No	Sayfa 3 / 4
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

olacağı göz önünde bulundurularak yıl sonunda yapılacak memnuniyet anketi sonrasında gerekli görüldüğü halde iyileştirme yapılmasının yönetime sunulmasına karar verildi.

	2020-1	2019	Ortalama	Değişim
çalışma ortamı memnuniyeti	70%	78%	74%	-8%
çalışma arkadaşları memnuniyeti	77%	83%	80%	-6%
yaptığı işten memnuniyeti	77%	82%	80%	-5%
yöneticilerden memnuniyet	82%	78%	80%	4%
ticaret memnuniyeti	70%	80%	75%	-10%
Ortalama memnuniyet	75%	80%	78%	-5%

Karar:5 ISO-10002 :2018 kapsamında oluşturulan 2020 yılı üye geri beslemesi ve şikayet izleme formu incelenmiş ve 16/06/2020 tarihi itibari ile 26 adet şikayet, öneri ve talebin kayıt altına alındığı görüldü. 8 adet şikâyet, 16 adet talep ve 2 adet diğer (olumlu değerlendirmenin) kayıt alındığı görüldü. Şikâyet ve taleplerin içeriği incelenerek ilgili birimler tarafından kapatılmasına, memnuniyet ölçümü yapılmasına karar verildi.

b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,

Karar:6 Odamızın ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemlerine ait prosedür, proses ve el kitapları gözden geçirildi. Odamız EK.01 Yönetici ve Personel El Kitabı ve EK.02 Kalite El Kitabı yapılan güncellenmenin revize olarak kayıt altına alınarak (revizyon no 1 ve revizyon tarihi 16/06/2020) onaylanmasına karar verildi

c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi,

Karar:7 Proses kartında belirtilen hedefler gözden geçirildi. P. 1.1 Proses Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı risk eklendiği için bugün tarihi itibari ile revize edilmesine karar verildi.

d. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

Karar :8 Haziran itibari ile içerisinde 12 adet UDF açıldığı ve bunlardan 7 adet iç denetim sonucu, 5 adet in üye kaynaklı oluşturulduğu görüldü. İlgili birimlerin uygunsuzlukların kapatılması için çalışma başlatmasına karar verildi.

e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,

Karar :9 Stratejik plan hedefleri gözden geçirildi bazı hedeflerin pandemi tedbirleri kapsamında yapılamadığı görülerek sürecin seyirine göre gerekli görüldüğü takdirde 2021 yılına aktarılmasının yıl sonu izleme ve değerlendirme raporuna istinaden yapılmasına karar verildi.

f. Tetkik sonuçları,

Karar :10 Eylül ayında yapılması planlanan iç denetimin Kalite Sorumlusu Mihriban YAŞAR'ın doğum izninde olacağı göz önüne alınarak denetimin izin dönüşü yapılmasına karar verildi.

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:11 Risk Değerlendirme tablosunun gözden geçirilerek salgın hastalığın tüm kalite süreçlerinde etkili olduğu görüldü. Öncelikli etkili olan proses kartına yeni risk tanımlanması yapılarak ilk öncelikli önlemlerin alındığı görüldü. (zoom programı, profesyonel kamera, eğitim planı revizesi vs.) 2019 yılı risk değerlendirme kıyaslaması yapılarak 1. Derece kabul



Tarih:	16/06/2020	Toplantı No	2020/2	Sayfa No	Sayfa 4 / 4
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

edilemez risklerde artış olduğu ancak alınan önlemler sayesinde riskin 2. Derece önemli risk haline getirildiği görüldü. 2. Dereceli risklerin birim sorumluları tarafından kontrol edilerek gerekli önlemler alınmasına ve risk derecesinin minimize edilmesine karar verildi.

2020

Risk Öncelik Durumu	Risk sayısı	RTD Sonrası Durumları (Mart 2020)	Azaltılan
1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)	39	0	39
2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	34	20	14
3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	11	41	-30
4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	10	33	-23
Toplam	94	94	0

2019

Risk Öncelik Durumu	Risk sayısı	RTD Sonrası Durumları (Aralık 2019)	Azaltılan
1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)	38	0	38
2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	34	19	15
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

6. İyileştirme için fırsatlar

Karar No:12 Üye ziyaretlerinin COVID-19 Tedbirleri kapsamında ilimizde gerçekleşen denetimler eşliğinde (valilik, belediye başkanlığı, odamız ve ilgili müdürler eşliğinde) yapılmasına, denetimler sırasında üyelerin taleplerinin alınmasına karar verildi.

Karar : 12 Gelecek toplantının 16 Eylül 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	