



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 1 / 11 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|

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 :2 Üye eğitim ihtiyaçlarını bölge odalarımız (TRB1) ile ortak eğitim düzenlenmesi için Fırat Kalkınma Ajansına yazı yazıldığı görülerek 01/10/2020 – 1094) sonuçları ilgili gündem maddesinde görüşüldü
Karar :3 ISO-10002 :2018 kapsamında oluşturulan 2020 yılı üye geri beslemesi ve şikayet izleme formu ilgili gündem maddesinde görüşüldü
Karar :6 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler ilgili gündem maddesinde görüşüldü.
Karar:7 Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları, ilgili gündem maddesinde görüşüldü.
Karar :8 iç tetkik sonuçları ilgili gündem maddesinde görüşüldü.
Karar No:11 Risk Değerlendirme tablosu ilgili gündem maddesinde görüşüldü.
Karar No:12 Üye ziyaretlerinin yapıldığı görüldü ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

- 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 Kitabında belirtilen iç dış hususlar gözden geçirildi ve herhangi bir değişiklik olmadığından devamına 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,**

Karar :2 2020 yılı Üye eğitim anketinin online olarak üyelere sms ile gönderildiği görülerek verilen yanıt sayısının (37) yeterli sayıda olmaması nedeniyle anketin mart ayına kadar yapılmasına karar verildi.

Karar :3 Eğitim planı gözden geçirildi toplantı tarihi itibari ile üye eğitimleri, bilgilendirme toplantıları ve yapılan kurslar aşağıda belirtilmiştir.

| SR. NO | TARİH | EĞİTİM ADI | EĞİTİMEN | KATILIMCI SAYISI | EĞİTİM MEM. ORANI |
|--------|---------------|--|----------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | 21.05.2020 | Dijital Dünyada Güvenlik | Şengül Bayık-Habitat | 23 | 77 |
| 2 | 24.06.2020 | Finansal Farkındalık | Dr. Öğr. Üyesi Serap Vurur | 26 | 89 |
| 3 | 14.10.2020 | Endüstride Kaynak Verimliliği | Prof. Dr. Hakan Öztöp | 21 | 78 |
| 4 | 10-17/11/2020 | Stratejik Yönetim ve Örgütsel Davranış | Doç Dr. Mehmet Erçek | 21 | 88 |
| 5 | 11.11.2020 | E Ticarete E Kılavuz | TOBB | 26 | 76 |
| 6 | 16-17/11/2020 | Dış Ticaret | DAİB | 42 | 84 |



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 2 / 11 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|

| | | | | | |
|----|-------------------|---|----------------------------|----|----|
| 7 | 18- 19/11/2020 | Görsel İşyeri ve Kalite Sistemleri | Prof. Dr. Ufuk Cebeci | 41 | 85 |
| 8 | 23- 25/11/2020 | Yalın Üretim ve Yönetime Giriş, İsrar Bulma ve Yok Etme | Prof Dr. Bülent Durmuşoğlu | 17 | 81 |
| 9 | 30.11.2020 | Liderlik ve Yönetim Becerileri | Öğr. Gör. Dr. Bülent Cerit | 34 | 78 |
| 10 | 2-3/12/2020 | Finansal Yönetim | Prof. Dr. Oktay Taş | 51 | 81 |

| SR. NO | TARİH | EĞİTİM ADI | EĞİTMEN | KATILIMCI SAYISI | EĞİTİM 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 |
| 3 | 16.07.2020 | KOSGEB'İN KOBİLERE YÖNELİK DESTEK VE HİBELERİ | PROF. DR. CEVAHİR UZKURT | 23 | 86 |
| 4 | 13.10.2020 | KOBİLER VE KURUMLAR İÇİN SİBER GÜVENLİK BİLGİLENDİRME | HASAN ÇAĞLAYAN DÜNDAR | 19 | 77 |
| 5 | 21.10.2020 | DİJİTAL TİCARET | ZEYNEP İYİLER (TEBD) | 39 | 80 |
| 6 | 19.11.2020 | IRAK PAZARI VE TİCARET FIRSATLARI | FKA | 17 | 81 |
| 7 | 25.11.2020 | KOBİLERE YÖNELİK KAMU İHALELERİNDE GÜNCEL GELİŞMELER | KAMU İHALE KURUMU BAŞKANI HAMDİ GÜLEÇ | 20 | 77 |
| 8 | 3.12.2020 | SALGIN SONRASI İÇİN YÖNETİCİLERE KURUMSAL ÖNERİLER | TOBB VE TÜRKİYE KURUMSAL YÖNETİM DERNEĞİ | 20 | 81 |
| 9 | 4.12.2020 | KAMU ALACAKLARINI YAPILANDIRMA | SAVAŞ ALIÇ-SGK | 21 | 74 |
| 10 | 10.12.2020 | KOBİLER İÇİN PATENT VE MARKA TESCİLİ BİLGİLENDİRME | TÜRK PATENT BAŞK. PROF. DR HABİP ASAN | 21 | 75 |
| 11 | 22.12.2020 | KIRSAL KALKINMA YATIRIMLARININ DESTEKLENMESİ | TARIM VE ORMAN İL MÜD. | 31 | 75 |
| TOPLAM | | | | 289 | 79 |

| KURS ADI | BAŞLAMA-BİTİŞ TARİHİ | KATILIMCI SAYISI |
|--|-----------------------|------------------|
| SORUMLU EMLAK DANIŞMANIĞI SEVİYE 5 (MEYBEM) | 16-17/01/2020 | 13 |
| MOTORLU KARA TAŞ. ALIM SATIM SORUML. SEVİYE 5 (MEYBEM) | 22-23/02/2020 | 11 |
| SORUMLU EMLAK DANIŞMANIĞI SEVİYE 5 (MEYBEM) | 24-25-26-27/09/2020 | 13 |
| MOTORLU KARA TAŞ. ALIM SATIM SORUML. SEVİYE 5 | 2-3-4-5-6-7-8/10/2020 | 64 |
| TOPLAM | | 101 |

(Handwritten signatures and initials in blue ink)



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 3 / 11 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|

Karar 4: Stratejik plan hedefleri, üye ve personel talepleri doğrultusunda hazırlanan 2021 yılı eğitim planının aşağıda belirtilen şekilde kayıt altına alınarak uygulanmasına karar verildi.

| Aylar | Katılımcı | Veri kaynağı |
|--|----------------------|----------------------------------|
| Eğitimin adı | | |
| Kriz Ortamında İşletme Yönetimi | Üyeler | Üye anket |
| Kurumsal Yönetim | Üyeler | Stratejik Plan 3.3.3 |
| Müşteri İlişkileri Yöntemi | Üyeler | Üye Anket |
| Liderlik ve Etkin Yöneticilik | Üyeler Yönetici | Stratejik Plan 2.1.2 |
| Pazarlama Yönetimi Ve Stratejik Pazarlama Planlaması | Üyeler | Üye Anket |
| Aile İçi İletişim Eğitimi | Üyeler | Üye Anket |
| E Ticaret | Üyeler | Üye Anket |
| Hibe ve Teşvikler | Üyeler | Üye Anket |
| Finansal Risk Yönetimi | Üyeler | Stratejik Plan 3.2.2 |
| İş Geliştirme Ve İş Planı Hazırlama | Üyeler | Üye Anket |
| Dış Ticaret | Üyeler Personel | Stratejik Plan 1.7.2 |
| Aile Şirketlerinde Kurumsallaşma | Üyeler | Yönetici anket |
| Diksiyon Ve Hitabet | Yönetici personel | Yönetici anket Personel anket |
| Protokol Kuralları | Yönetici | Yönetici anket |
| Zaman Yönetimi Ve İş Planlaması | Yönetici personel | Yönetici anket Personel anket |
| İlk Yardım Eğitimi | Personel | Personel anket |
| Hijyen Eğitimi | Personel | Personel anket |
| Proje Yazma Eğitimi | Personel | Personel anket |
| Stresle Başa Çıkma | Personel | Personel anket |
| Risk Analizi Ve Yönetimi | Personel | Kalite |
| Trade-Map Web Sitesinin Kullanımı | Personel | Stratejik Plan 1.7.3 |
| TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet | Personel | Stratejik Plan 2.5.1 |
| Meybem | Meslek Erbabları | Stratejik Plan |
| Finansmana erişim, teşvik, hibe, destekler vb. bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi | Üyeler | Stratejik Plan 3.2.1 |
| | | |

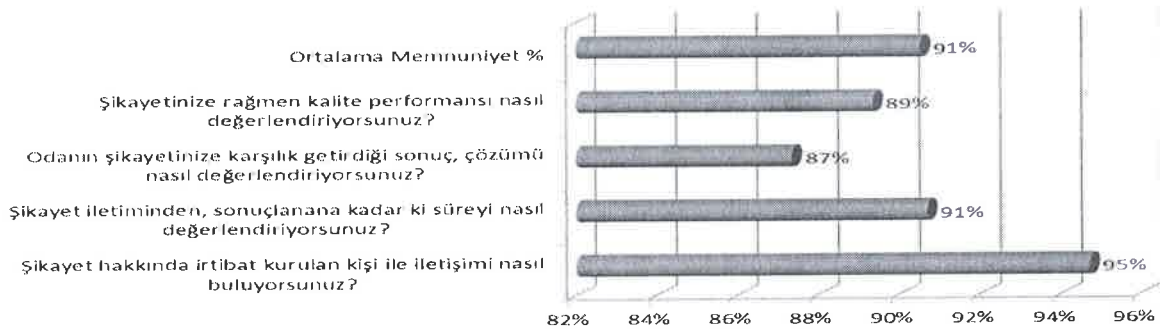


| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 4 / 11 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|

Karar :5 Üye şikayet, öneri ve talepler raporu incelendi ve aralık ayı başına kadar 36 adet kayıt alınmış bunlardan 32 tanesinin çözüme kavuştuğu ve 4 tanesi hakkında çalışmaların devam ettiği görüldü. Şikayet, öneri ve talepler aşağıda belirtilen şekilde kayıt altına alınmasına karar verildi.

| Görüşme Türü | Sayı | SINIFLANDIRMA | SAYI | Şikayet Öneri ve Beklentinin Kaynağı | Sayı | ÖNCELİKLENDİRME | Sayı | Sorumlu Birim | Sayı |
|-----------------------|------|---------------|------|--------------------------------------|------|------------------------------|------|---------------------|------|
| Üye Ziyaret Edildi | 7 | ÖNERİ | 0 | HİZMETLE İLGİLİ | 24 | ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ | 7 | Oda Sicil | 19 |
| Telefon Açıldı | 5 | TALEP | 23 | PERSONEL İLE İLGİLİ | 1 | ERTELENEBİLİR | 16 | Ticaret Sicil | 0 |
| Odaya Geldi | 20 | ŞİKAYET | 11 | YÖNETİMLE İLGİLİ | 3 | DF AÇILARAK TAKİBİ YAPILMALI | 12 | Genel Sekreter | 2 |
| Etkinlikte Görüşüldü | 0 | DİĞER | 2 | ALTYAPISI VE ÇEVRE İLE İLGİLİ | 1 | DİĞER | 1 | Eğitim | 0 |
| Üye Anketi | 0 | Toplam | 36 | Diğer | 7 | TOPLAM | 36 | Dış Ticaret | 0 |
| Şikayet Öneri Kutusu | 0 | | | Toplam | 36 | | | Basın Yayın | 0 |
| Web sayfası üzerinden | 4 | | | | | | | Proje | 0 |
| Toplam | 36 | | | | | | | Kalite Akreditasyon | 0 |
| | | | | | | | | Diğer | 15 |
| | | | | | | | | Toplam | 36 |

Yıllık Şikayet Sonrası Memnuniyet %



ME-
ay

YFK

WZ

WZ



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 5 / 11 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|

Karar :6 Odamız Personel Memnuniyetinin kalite iş planına uygun olarak aralık ayının ilk haftasında ölçüldüğü ve 2020 yılı haziran ortalamasına kıyasla %4 oranında artış yaşandığı görüldü. Yöneticilerden memnuniyet önceki yıla oranla artış gösterdiği ancak en fazla ücret memnuniyetinde düşüş yaşandığı saptanmıştır. Bu konuda 2021 yılında personel maaşlarında iyileştirme yapılmasının yönetime sunulmasına karar verildi

| | 2020-2 | 2020-1 | Ortalama | Değişim |
|---------------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| çalışma ortamı memnuniyeti | 76% | 70% | 73% | 6% |
| çalışma arkadaşları memnuniyeti | 85% | 77% | 81% | 8% |
| yaptığı işten memnuniyeti | 80% | 77% | 79% | 3% |
| yöneticilerden memnuniyet | 84% | 82% | 83% | 2% |
| ücret memnuniyeti | 68% | 70% | 69% | -2% |
| Ortalama memnuniyet | 79% | 75% | 77% | 4% |

Karar :7 Personel Performans sonuçları incelendi ve ortalama performans değerinin %92,65 olduğu görüldü. Hiçbir personelin ortalama değerinin 81 in altında olmadığı görüldü; (*performans değerlendirme açıklamasına istinaden; (5- ÇOK İYİ (81-100 Puan): İşin normal gereklilerini her zaman karşılamının üzerinde genellikle, birçok konuda beklenenin üzerinde Mükemmel performans gösterir. Performans bakımından örnek gösterilecek düzeyde başarılıdır. ÖNERİ: Bir üst göreve terfi için yönetim kuruluna öneri sun. Taktir listesine al.)*)

- a- Takdir konusunda üst yönetimin ve personelin katılacağı bir yemek tertip edilerek personelleri takdir ve motivasyon günü düzenlenmesine ve ücret iyileştirme konusunun yönetime sunulmasına karar verildi.
- b- Bir üst görev terfileri konusunda yeni personel alımında dikkate alınmasına karar verildi.

Karar :8 2020 Personel Eğitim planı gözden geçirildi toplantı tarihi itibarı yapılan eğitim ve kişisel gelişim eğitimleri aşağıda belirtilmiştir.

| SR. NO | TARİH | EĞİTİM ADI | EĞİTMEN | KATILIMCI SAYISI | EĞİTİM 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 |
| 5 | 22.09.2020 | Veri Analizi ve Raporlama | Öğr. Gör. Eymen Öztürk | 10 | 88 |

b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,

Karar:4 Odamızın ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemlerine ait prosedür, proses ve el kitapları gözden geçirildi. Herhangi bir değişiklik olmadığından devamına karar verildi.

c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi,

Karar:5 Proses kartları gözden geçirildi. Herhangi bir değişiklik olmadığından devamına karar verildi.

d. Uygunluklar ve düzeltici faaliyetler,

Karar :6 Uygunluklar ve düzeltici faaliyetler formu gözden geçirildi. 19 adet UDF açıldığı ve bunlardan 9 adet iç denetim sonucu, 10 adet in üye kaynaklı oluşturulduğu görüldü. Uygunlukların 15 tanesinin kapatıldığı görüldü. Mart ayı toplantısında analiz raporunun tekrar sunulmasına karar verildi.

(Handwritten signatures and initials)



| | | | | | |
|--------|------------|-------------|--------|----------|--------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 6 / 11 |
|--------|------------|-------------|--------|----------|--------------|

e. **Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,**

Karar :7 Stratejik plan hedefleri gözden geçirildi ve aşağıda belirtilen şekilde kayıt altına alınarak gerçekleştirmeyen hedeflerin 2021 yılı iş planına aktarılmasına karar verildi.

| 2020 YILI STRATEJİK İŞ PLANI | | | | | | |
|--|---|---|--|------------|----------------------------------|--|
| AMAÇLAR | HEDEFLER | EYLEM | PERFORMANS GÖSTERGELERİ | HEDEF 2020 | SORUMLU BİRİM | SON DURUM İZLEME VE DEĞERLENDİRME |
| Amaç 1. Bingöl'ün Kalkınması Sürecinde Önemli Rol Üstlenmek | 1.1. Turizm sektörünün gelişmesi için çalışmalar yapılması | E.1.1.1. Festival niteliğinde "Bingöl Turizm Tanıtım Organizasyonu" gerçekleştirilmesine katkıda bulunulması (Ulusal ve Uluslararası fonlardan destek alınması için projeler hazırlanması) | P.1.1.1 Bingöl Turizm Tanıtım Organizasyonu Katkı Faaliyetleri | En az 1 | Genel Sekreterlik - Proje Birimi | Kültür Turizm İl Müdürlüğü ile görüşmelere başlandı pandemi sürecinin devam etmesi nedeniyle 2021 yılı iş planına aktarılması |
| | | E.1.1.3 Doğa ve Kış turizminin gelişmesi için çalıştay yapılması | P.1.1.3. Organize Edilen Çalıştay sayısı | En az 1 | Genel Sekreterlik | |
| | 1.2. Eğitim/ mesleki eğitim seviyesinin gelişmesi için çalışmalar yapılması | E.1.2.1. Eğitim ve mesleki eğitim sorunları ve çözüm önerileri çalıştay | P.1.2.1. Organize Edilen Çalıştay sayısı | En az 1 | Eğitim Birimi | Çalıştayın Meslek Komite Toplantılarında görüşüldüğü ve Meslek Liseleri ile ortak bir çalıştay düzenlenmesi için ilgili okullar ile Nisan ayında ön değerlendirme toplantısı planlandığı görüldü. Ancak pandemi sürecinin devam etmesi ve okulların açılmaması nedeniyle 2021 yılı iş planına aktarılması |
| | | E.1.2.3. Eğitim ve Mesleki Eğitimin gelişmesi için Sivil Toplum Örgütlerinin etkinliğinin artırılması çalışmaları | P.1.2.3. Organize Edilen Çalıştay sayısı | En az 1 | Eğitim Birimi | |
| | 1.3 İşletmelerimizin kurumsal kapasitelerinin gelişmesi için çalışmalar yapılması | E.1.3.1 Üyelerin yapısal sorunlarının belirlenmesi için araştırma yapılması ve sonuçlarına göre eylemler gerçekleştirilmesi, Üyelerin birleşerek büyümelerinin sağlanması için bilinç yaratma çalışmaları | P.1.3.1. Üye İşyeri Ziyaret Programı Raporu | 1 | Üye Temsilciliği | Pandemi tedbirleri kapsamında üye ziyaretlerinin spesifik gerçekleştirildiği derinlemesine araştırma yapılamadığı görülerek 2021 yılı iş planına aktarılması |
| | | E.1.3.2. Konu ile ilgili Fırat Kalkınma Ajansı vb. fon kuruluşlarına proje hazırlanması | P.1.3.2. Hazırlanan proje sayısı | En az 1 | Genel Sekreterlik - Proje Birimi | |

A

ME

SM

YBK

NZ



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 7 / 11 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---------|---------------------------------------|--|
| | | E.1.3.3. Sektörel Analizler yapılması (Her sene bir sektör) | P.1.3.3. Sektörel Analiz Raporu Sayısı | En az 1 | Üye Temsilciliği | |
| 1.4. Tarım ve hayvancılık ürünlerinin katma değerli hale getirilmesi için çalışmalar yapılması | | E.1.4.1 Pilot üniversite olarak seçilen Bingöl Üniversitesinin bal konusunda yapmış olduğu çalışmaları desteklemek ve sonuçlarının ticarileşmesi için çaba sarf etmek | P.1.4.1 Üniversite ile yapılan işbirliği sayısı | En az 2 | Genel Sekreterlik | Kadın Girişimciler Kurulu öncülüğünde 09/01/2020 ve 14/01/2020 tarihlerinde Bingöl Üniversitesi ile görüşülmüş Çalışkan Arı Üretken Kadın, Kaliteli Bal Projesi hakkında bilgi alındı. PİKOM öncülüğünde proje hazırlanması konusunda destek sunulacağı belirtilmiştir. 2021e aktarılması |
| 1.5. Paydaşlarla işbirlikleri geliştirilmesi | | E.1.5.2 Fırat Kalkınma Ajansı ile işbirliği imkânlarının araştırılması | P.1.5.2. Yapılan Toplantı Sayısı | En az 3 | Genel Sekreterlik | FKA Bingöl Yatırım ve Destek Ofisi işbirliği Bingöl var Bingölden Al Projesi hazırlanarak FKA sunulmuş ancak uygun bulunmadı. 2021e aktarılması |
| | | E.1.5.3 Üniversite ile işbirliği protokolü yapılması | P.1.5.3. Üniversite ile işbirliği protokolü sayısı | En az 1 | Genel Sekreterlik | PİKOM kapsamında işbirliği görüşmesi yapılmış ancak proje henüz hayarta geçmediği için protokol yapılmadığı görüldü. 2021e aktarılması |
| 1.6. İstihdamın artırılması için çalışmalar yapılması | | E.1.6.3 İl İstihdam Kurulunda daha etkili olmak için çalışmalar | P.1.6.3. Yapılan lobi çalışması | En az 1 | Genel Sekreterlik Görevli Kurul Üyesi | Kısa çalışma ödeneği konusunda lobi çalışması yürütülmüştür. Ayrıca istihdam artırıcı farkındalık ziyaretleri yapılmıştır. |
| 1.7. İhracatın artırılması için çalışmalar yapılması | | E.1.7.2 İhracat ve ilgili mevzuat eğitimlerinin Verilmesi | P.1.7.2. İhracat ve ilgili mevzuat eğitim Programları | En az 1 | Eğitim Birimi | 16-17/11/2020 Dış Ticaret Eğitimi verildi. |
| | | E.1.7.3 Trade-Map web sitesinin kullanımı için çalışanlara eğitim aldırılması | P.1.7.3. Trade-Map web sitesinin kullanımı için çalışanlara eğitim programı | En az 1 | Eğitim Birimi | Eğitim planlanmış ve ilgili yönetim kurulu kararı alınmıştır ancak pandemi tedbirleri kapsamında ertelendiği görülerek 2021 yılı iş planına aktarılması |

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 8 / 11 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|

| | | | | | | |
|---|--|--|---|---------|---------------------------|--|
| Amaç 2. Kurumsal Yapının İyileştirilmesi | 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 | Komite üyelerinin katılım durumu hakkında gerekli analizler yapılarak gerek kahvaltılı gerek mesai sonrası toplantılar yapıldı. Pandemi süresince zoom programı kullanılarak aralıksız toplantıların yapıldığı görüldü. |
| | 2.2. Çalışanlarımızın odaya katkıları artırılması | E.2.2.1 Çalışan Memnuniyetinin tespitinin Yapılması | P.2.2.1. İhracat ve ilgili mevzuat eğitim Programları | En az 1 | İnsan Kaynakları Birimi | Haziran ve Aralık ayında yapıldığı görüldü. |
| | | E.2.2.2 Çalışan performanslarının ölçülmesi ve ödüllendirme | P.2.2.2. Çalışan performanslarının ödüllendirme yemek programı yapılması | En az 1 | İnsan Kaynakları Birimi | Personel Performans sonuçları incelendi ve ortalama performans değerinin %92,65 olduğu görüldü. a- Takdir konusunda üst yönetimin ve personelin katılacağı bir yemek tertip edilerek personelleri takdir ve motivasyon günü düzenlenmesine ve ücret iyileştirme konusunun yönetime sunulmasına karar verildi. |
| | | E.2.2.3 Çalışan görüş-öneri sisteminin uygulanması | P.2.2.3 Çalışan görüş-öneri sistemini yıllık raporu oluşturulması | 1 | İnsan Kaynakları Birimi | Aylık Personel Toplantılarında tutulduğu görüldü. |
| | 2.3. Odanın tanıtım ve iletişim kapasitesi geliştirilmesi | E.2.3.1 Kurumsal Kimlik Kılavuzunun oluşturulması | P.2.3.1 Kurumsal Kimlik Kılavuzu | 1 | Haberleşme ve Basın Yayın | Oluşturulduğu görüldü. |
| | | E.2.3.2 Toplum Memnuniyet anketi (algı araştırması) yapılması | P.2.3.2. Toplum Memnuniyet anketi (algı araştırması) raporu | 1 | Haberleşme ve Basın Yayın | pandemi sürecinin devam etmesi nedeniyle 2021 yılı iş planına aktarılması |
| | | E.2.3.3 İletişim Planının hazırlanması ve uygulanması | P.2.3.3. İletişim Planı | 1 | Haberleşme ve Basın Yayın | Kalite Akreditasyon dokümanlarında bulunan F.16 formu revize edildi. |
| | 2.4. Üyelerle daha güçlü ilişkiler | E.2.4.1 Üye iletişim bilgilerinin güncellenmesi | P.2.4.1 Güncel Üye iletişim Listesi | En az 1 | Üye Temsilciliği | Üye Temsilcileri tarafından yapıldığı görüldü. |



| | | | | | |
|--------|------------|-------------|--------|----------|--------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 9 / 11 |
|--------|------------|-------------|--------|----------|--------------|

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------|------------------------|---|
| 2.5. Odanın kurumsallaşma süreci sağlıklı biçim- de yürütülmesi | kurulması | E.2.4.2 Üye İşyeri ziyaret programları düzenlenmesi | P.2.4.2. Üye İşyeri ziyaret programı | En az 1 | Üye Temsilciliği | Adres odaklı program hazırlandığı görüldü. |
| | | E.2.4.3 Üye memnuniyet anketi yapılması | P.2.4.3. Üye memnuniyet anketi raporu | En az 1 | Üye Temsilciliği | Pandemi tedbirleri kapsamında Online anket yapıldığı görüldü. |
| | | 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 | TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet standartlarının uygulanması konusunda tüm oda personellerin bilgilendirme çalışmalarının yapılması | En az 2 | Kalite ve Akreditasyon | Haziran ayı personel toplantısında Kalite Akreditasyon Temsilcisi Mihriban YAŞAR tarafından TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet standartlarının uygulanması konusunda tüm oda personellerin bilgilendirme çalışmalarının yapıldığı görüldü. |
| | | E.2.5.2 Süreç İyileştirme çalışmaları yapılması | P.2.5.2. Kalite çemberleri toplantıları yapılması | En az 2 | Kalite ve Akreditasyon | 2021 yılına aktarılması |
| | | E.2.5.3 Arşivdeki dokümanların taranarak bilgisayara girilmesi | P.2.5.3. Arşivdeki dokümanların tarama hizmet alım sözleşmesi | En az 1 | Bilgi İşlem | Arşivdeki dokümanların tarama hizmet alımı hakkında ön araştırma yapıldığı ancak maliyet yüksekliği ve yapım aşamasında olan yeni hizmet binasında arşivin yenilenmesinden sonra yapılması 2022 yılına akıtarılması |
| Amaç 3. Üyeleri Memnun Edecek Hizmetleri Geliştirmek | 3.1 Üyelerin komite ve sektörel bazda, nitelikli biçimde, bir araya gelmeleri sağlanması | E.3.1.1 Meslek Komitelerinin ödüllendirilmesi | P.3.1.1 Meslek Komitelerinin ödüllendirilmesi toplantısı | En az 1 | Üye Temsilciliği | Aralık ayında katılım oranına göre ilk 3 komite ve alınan kararlar üzerinden yapılan değerlendirmeye istinaden ilk 3 komite yapıldığı görüldü. |
| | | E.3.1.2 Meslek Komiteleri toplantı katılım performansının takibi yapılması | P.3.1.2. Meslek Komiteleri toplantı katılım performansının takip çizelgesi | 1 | Üye Temsilciliği | Takibi ilgili üye temsilcileri tarafından yapılmaktadır. |
| | | E.3.1.3 Kahvaltılı meslek grup toplantıları düzenlenmesi | P.3.1.3 Kahvaltılı meslek grup toplantıları | 2 | Üye Temsilciliği | 2 Komite kahvaltılı yapıldı ancak pandemi nedeniyle 2021 yılında devam etmesi |



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 10 / 11 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------|

| | | | | | |
|--|--|---|---|-------------------|---|
| 3.2. Üyelere sunulan bilgi ve danışmanlık hizmeti nitelikli hale getirilmesi | E.3.2.1 Finansmana erişim, teşvik, hibe, destekler vb. bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi | P.3.2.1. Bilgilendirme toplantı sayısı | 1 | Eğitim Birimi | 11 adet bilgilendirme toplantısı yapıldı. |
| | E.3.2.2 Bilgilendirme eğitimleri yapılması | P.3.2.2 Bilgilendirme eğitim sayısı | 1 | Eğitim Birimi | 21/05/2020 Finansal Farkındalık Eğitimi, 02-03/12/2020 Finansal Yönetim Eğitimi |
| | E.3.2.3 Fiili danışmanlık hizmetleri verilmesi | P.3.2.3 Fiili danışmanlık hizmeti raporu | 1 | Bilgi Danışmanlık | İşgem tarafından verildi |
| 3.3. Üyelere yönelik eğitimler, işlerini geliştirme ve ihtiyaçları doğrultusunda verilmesi | E.3.3.1 Üyelere yönelik eğitim ihtiyaç araştırmasının yapılması | P.3.3.1 Üyelere yönelik eğitim ihtiyaç analizi raporu | 1 | Eğitim Birimi | Anket sonucunda yapıldı |
| | E.3.3.2 Üyelerin birleşerek büyümelerinin sağlanması için bilinç yaratma çalışmaları düzenlenmesi | P.3.3.2. Üyeler arası kümelenme girişimi toplantıları | 1 | Genel Sekreterlik | 2021 yılına aktarılması |
| | E.3.3.3 Üyelere Kurumsal Gelişim Eğitimi (Kurumsallaşma, Verimlilik, Kurumsal Yönetişim vb.) Programı Düzenlenmesi | P.3.3.3. Üyelere Yönelik eğitim ihtiyaç araştırması raporu doğrultusunda eğitim programları | 2 | Eğitim Birimi | 24/12/2012 tarihinde verileceği planlandı |

f. Tetkik sonuçları,

Karar :8 Kasım ayında yapılan iç denetim raporu incelenerek 2 adet UDF'nin açıldığı görüldü. Açılan uygunsuzlukların aşağıda belirtilen şekilde ilgili birimlerce mart ayında yapılacak toplantı öncesi kapatılmasına karar verildi.

- **UDF :10** Üyelere ait referans ve başarı hikayelerinin genişletilmesi ve paylaşılması : web sitesinde güncellenmesine
- **UDF :11** 2020 yılında Kurumun kalite ve akreditasyon sistemi benzer odalarla kıyaslama yapıldığına dair bulguya rastlanılmadı: pandemi tedbirleri kapsamında ziyaretlerin gerçekleştirilmediği görülerek online kıyaslama yapılmasına karar verildi. Kıyaslama için A sınıfı olan Van Ticaret ve Sanayi Odası ile irtibat kurulmasına ve TRBİ Bölge odaları ile uzaktan kıyaslama toplantısı yapılması

4. Dış tedarikçilerin performansı.

Karar :9 Türk Loydu ile temasa geçildiği bilgisi alınarak ay sonunda yapılması gereken denetimin ertelenmesi için Türk Loydu ile görüşülmesine, uygun bulunduğu takdirde şubat ayının son haftasında denetimin yapılmasına karar verildi.

5. Kaynakların varlığı,

Herhangi bir karar alınmamıştır.

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

Karar No:10 Risk Değerlendirme tablosunun gözden geçirildi. Son yapılan risk çalışmasının eylül ayı toplantısında görüşüldüğü görülerek risklerin birim sorumluları tarafından kontrol edilmesine mart ayı toplantısında tüm personelin katılımı ile 2021 yılı risklerinin güncellenmesine karar verildi.



| | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|----------------------|
| Tarih: | 10/12/2020 | Toplantı No | 2020/4 | Sayfa No | Sayfa 11 / 11 |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------|-----------------|----------------------|

6. İyileştirme için fırsatlar

Karar No:11 Ay içerisinde yapılması planlanan Birleştirilmiş Meslek Komite Toplantısı ile ilgili

- Uzaktan erişim sağlanarak yapılması
- Her komite adına bir sözcünün belirlenmesi için genel üye temsilcilerinin bilgilendirmesine,
- Birleştirilmiş Komite Toplantısında moderatör olarak Genel Sekreterin,
- Toplantıda pandemi sürecinde sektörel sorunların gündeme getirilmesine

Karar : 12 Gelecek toplantının 29/03/2021 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 | |